

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

09.12.2025.

Nr. 9

Vadlīnijas*
taisnīga elektronisko sakaru
pakalpojumu līguma sastādīšanai

RĪGĀ

*Šis dokuments nav oficiāla tiesību normu interpretācija, bet ir Patērētāju tiesību aizsardzības centra kā uzraudzības iestādes
viedoklis par tiesību normu interpretāciju.

Satura rādītājs

Ievads	3
1. Reglamentējošie tiesību akti	4
2. Elektronisko sakaru pakalpojumu līgums un tā būtiskās sastāvdaļas	6
2.1. Līguma priekšmets	6
2.2. Līguma maksa	9
2.3. Līguma forma un noslēgšanas brīdis	11
3. Speciālās prasības – „sliedzē darījumi” un distances tirdzniecība	14
3.1. „Sliedzē darījumi” līgumi	14
3.2. Distances līgumi	16
3.3. Atteikuma tiesības	17
4. Līguma noteikumu neatbilstība	20
4.1. Noteikumi, kas paredz līgumsodu vai cita veida kompensāciju	21
4.2. Pakalpojumu izmantošanai nepieciešamo ierīču maksa un īre	24
4.3. Līguma vienpusēju izmaiņu veikšana	26
4.4. Noteikumi, kas nosaka atbildību par pakalpojumu un strīdu risināšanu	29
4.5. Noteikumi par pakalpojumu pārtraukšanu, ja patērētājs nepilda līgumu	30
4.6. Komerciālā saziņa	32
Nobeigums	34

Ievads

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) ir izstrādājis šīs vadlīnijas, lai palīdzētu elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – Pakalpojumu sniedzēji) veidot patērētājiem adresētus līgumu noteikumus, nodrošinot to atbilstību normatīvo aktu prasībām. Vadlīnijās apskatīti jautājumi ir saistīti ar patērētājiem obligāti sniedzamo pirmslīguma informāciju, līguma noteikumu saturu un sniegšanas veidu, kā arī prasībām, kuras vērstas uz to, lai patērētājiem netiktu piedāvāti vai piemēroti netaisnīgi līguma noteikumi.

Ņemot vērā biežāk izmantotos elektronisko sakaru pakalpojumu piedāvāšanas un pārdošanas veidus, vadlīnijās īpaša uzmanība veltīta prasībām, kuras attiecināmas uz distances tirdzniecību un „slipekšņa darījumiem”, jeb līgumiem, kas slēgti ārpus Pakalpojumu sniedzēja pastāvīgās saimnieciskās darbības vietas (pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas).

Vadlīnijās sniegtais skaidrojums ir veikts atbilstoši PTAC uzraudzības kompetencei. Savukārt citi jautājumi, kuri saistīti ar tādām speciālajām prasībām elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, kuru uzraudzība neatbilst PTAC kompetencei, vadlīnijās padziļināti nav vērtēti.

Vadlīnijas paredzētas Pakalpojumu sniedzējiem un citām personām, kas iesaistītas patērētājiem piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu sastādīšanā, piemēram, juristi, projektu vadītāji, mārketinga un pārdošanas speciālisti.

Vadlīnijas nav oficiāla tiesību normu interpretācija, bet ir PTAC kā kompetentās uzraudzības iestādes viedoklis par tiesību normu piemērošanu, kurš veidojies, ņemot vērā normatīvo aktu prasības, kā arī to nodrošināšanas ietvaros veikto PTAC uzraudzības pasākumu pieredzi.

Vadlīniju mērķis ir nodrošināt, ka patērētājiem piedāvātajos elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos tiktu iekļauti normatīvajiem aktiem atbilstoši, skaidri un taisnīgi līguma noteikumi, un tādējādi elektronisko sakaru pakalpojumu piedāvāšanas, pasūtīšanas un sniegšanas procesā iesaistītās personas ievērotu patērētāju tiesības.

Vēršam uzmanību! 2025.gada decembrī tika precizēta 2019.gada 7.februāra vadlīniju 10.lapaspuses redakcija, lai novērstu neskaidrības par pakalpojuma maksas aprēķināšanas kārtību izbeidzot līgumu. Grozītais teksts noformēts slīprakstā, lai to varētu atšķirt no 2019.gada 7.februāra vadlīniju apstiprinātā teksta.

1. Reglamentējošie tiesību akti

Patērētājiem adresētu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu piedāvāšanu, noformēšanu un izpildi Latvijas Republikā galvenokārt regulē šādi tiesību akti:

- Civillikums;
- Patērētāju tiesību aizsardzības likums (turpmāk – PTAL);
- Elektronisko sakaru likums (turpmāk – ESL);
- 2015.gada 25.novembra Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2015/2120, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar piekļuvi atvērtam internetam un groza Direktīvu 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem un Regulu (ES) Nr. 531/2012 par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (turpmāk – Regula par piekļuvi atvērtam internetam);
- Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums (turpmāk – ISPL);
- Negodīgas komercprakses aizlieguma likums (turpmāk – NKAL);
- Ministru kabineta 2001.gada 3.jūlija noteikumi Nr.298 „Kārtība, kādā pārtraucama sabiedrisko pakalpojumu sniegšana” (turpmāk – Noteikumi Nr.298);
- Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumi Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255);
- Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumi Nr.254 „Noteikumi par līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas” (turpmāk – Noteikumi Nr.254);
- Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) 2018.gada 20.decembra lēmums Nr.1/35 „Vispārējās atļaujas noteikumi elektronisko sakaru nozarē” (turpmāk – Vispārējās atļaujas noteikumi).

Nozīmīgs tiesību avots, kurš EEZ dalībvalstīs nosaka konkrētas vienotas prasības attiecībā uz patērētājiem adresēto pirmslīguma informāciju, līguma noteikumiem, līgumu slēgšanu, noformēšanu un izpildi, ir Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (turpmāk – Patērētāju tiesību direktīva). Īpaša uzmanība Patērētāju tiesību direktīvas noteikumos ir veltīta distances un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas slēdzamajiem līgumiem un ar tiem saistītajām atteikuma tiesībām. Latvijas tiesību sistēmā Patērētāju tiesību direktīvas prasības ir pārņemtas PTAL, Noteikumu Nr.254 un Noteikumu Nr.255 tiesību normās. Patērētāju tiesību direktīvas prasību izskaidrošanai Eiropas Komisijas Tieslietu ģenerāldirektorāts ir izstrādājis un publicējis Vadlīnijas par Patērētāju tiesību direktīvu

¹, kuras patērētāju līgumtiesību regulējuma jomā ir uzskatāmas par svarīgu tiesību palīgavotu.

Saskaņā ar ESL 1.panta 9.punktu elektronisko sakaru pakalpojums ir pakalpojums, kuru parasti nodrošina par atlīdzību un kurš pilnīgi vai galvenokārt sastāv no signālu pārraidīšanas elektronisko sakaru tīklos.

ESL 22.panta pirmā daļa nosaka, ka elektronisko sakaru komersants un abonents slēdz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kas nosaka līdzēju savstarpējās attiecības. Līdz ar to elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana tiek veikta, pamatojoties uz privātā kārtā slēgtu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kura tiesiskā darījuma būtiskā sastāvdaļa, proti, darījuma puses ir elektronisko sakaru komersants un abonents.

Atbilstoši ESL 1.panta 8.punktam elektronisko sakaru komersants ir komersants vai ārvalstu komersanta filiāle, kam ir tiesības veikt komercdarbību, nodrošināt publisko elektronisko sakaru tīklu vai sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus ESL noteiktajā kārtībā. Savukārt saskaņā ar ESL 1.panta 2.punktu abonents ir fiziskā vai juridiskā persona, kas ir noslēgusi līgumu ar Pakalpojumu sniedzēju par konkrētu elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu.

Svarīgi! Šīs vadlīnijas attiecas tikai uz tādiem līgumiem, kuru abonenti atbilst PTAL 1.panta 3.punktā noteiktajai „patērētāja” definīcijai. Proti, patērētājs ir fiziskā persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot preci vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību.

¹ Tieslietu ģenerāldirektorāta vadlīnijas par Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra direktīvu par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_lv.pdf.

2. Elektronisko sakaru pakalpojumu līgums un tā būtiskās sastāvdaļas

Elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir privātā kārtā slēgts civiltiesisks darījums, uz kura noslēgšanu, izpildi, izbeigšanu un jautājumiem par atbildību, ir attiecināms vispārējais Civillikuma (līgumtiesību) regulējums tiktāl, ciktāl to neregulē speciālās tiesību normas, proti, patērētāju tiesību aizsardzību un elektronisko sakaru nozari reglamentējošie tiesību akti.

Ņemot vērā normatīvajos aktos noteikto iedalījumu un tirgus situāciju, patērētājiem tiek piedāvāti un sniegti zemāk norādītie elektronisko sakaru pakalpojumi:

- balss telefonijas pakalpojums;
- publiskā interneta piekļuves pakalpojums;
- radio vai televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums.

Par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma būtiskajām sastāvdaļām ir uzskatāms līguma priekšmets, pakalpojuma maksa (cena, tarifi) un darījuma forma. Savukārt obligātās speciālās elektronisko sakaru pakalpojumu līguma satura prasības noteiktas ESL un Vispārējās atļaujas noteikumos.

Svarīgi! Informācija par līguma priekšmetu un cenu, kā arī citi elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumi elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā ir norādāma vienkāršā un saprotamā valodā.²

Lai nodrošinātu patērētāju līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības, Pakalpojumu sniedzējiem ir jāspēj konkrēti un precīzi raksturot līguma priekšmetu, nodrošinot patērētājiem iespēju konstatēt konkrētu elektronisko sakaru pakalpojumu, kā arī nošķirt to no citiem līguma objektiem (citiem, tai skaitā, elektronisko sakaru pakalpojumiem, preču iegādes, digitālā satura piegādes), dodot patērētājiem iespēju konstatēt attiecīgo līguma objektu savstarpējo saikni un no tās izrietošās tiesības un pienākumus.

Svarīgi! Normatīvo aktu regulējums elektronisko sakaru jomā, ir attiecināms uz līgumu tiktāl, ciktāl līguma priekšmets vai tā daļa ir attiecināma uz elektronisko sakaru pakalpojumiem.

Svarīgi! Normatīvajos aktos noteiktas elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu formas obligātās prasības.³

2.1. Līguma priekšmets

Elektronisko sakaru pakalpojumu līguma priekšmets plašākā nozīmē ir Pakalpojumu sniedzēja apņemšanās noteiktā veidā sniegt konkrētus elektronisko sakaru pakalpojumus. Savukārt elektronisko sakaru pakalpojumu līguma priekšmets šaurākā nozīmē, jeb objekts, ir konkrēts elektronisko sakaru pakalpojums.

² PTAL 6.panta otrā daļa.

³ ESL 22.panta otrā daļa.

Elektronisko sakaru pakalpojumu tirgū patērētājiem bieži tiek piedāvāti līgumi, kuru līguma priekšmets paredz vairāku elektronisko sakaru vai citu pakalpojumu sniegšanu, proti, vairākus līguma objektus, piemēram, balss telefonijas, interneta piekļuves, datu pārraides un kabeļtelevīzijas vai elektroenerģijas piegādes pakalpojumu. Vienlaikus izplatīta tirgus prakse ir piedāvāt un ar patērētājiem slēgt līgumus, kuri vienlaicīgi paredz elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, to izmantošanai nepieciešamo ierīču pārdošanu, īri vai nodošanu bezmaksas lietošanā, digitālā satura, piemēram, mobilo lietotņu, audiovizuālā satura piegādi vai citu pakalpojumu, piemēram, elektroniskā pasta nodrošināšanas, domēnu vārdu reģistrēšanas, tīmekļvietnes uzturēšanas vai datu glabāšanas pakalpojumu sniegšanu. Līdz ar to viena noslēgtā līguma ietvaros atkarībā no līguma objektu dažādības un savstarpējās saiknes, var būt saistošas gan prasības, kas attiecināmas uz elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu un izmantošanu, gan arī citi noteikumi, kuri piemērojami preču pirkuma vai īres, digitālā satura piegādes un citu pakalpojumu sniegšanas līgumiem.

Lai līguma noteikumi būtu skaidri, patērētājiem jābūt nodrošinātām iespējām nošķirt, kuri līguma priekšmetā iekļautie objekti uzskatāmi par elektronisko sakaru pakalpojumiem un kuri ir pakalpojumi, kam elektronisko sakaru regulējums nav attiecināms.

- Ja elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana atbilstoši noslēgtajam līgumam ir saistīta ar citu papildu pakalpojumu sniegšanu, piemēram, pakalpojuma ierīkošanu, noteikumos par līguma priekšmetu ir iekļaujama šādu pakalpojumu un to sniegšanu raksturojoša informācija.
- Ja elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas nodrošināšana ir saistīta ar konkrētu iekārtu iegādi, īri vai nodošanu bezmaksas lietošanā, uz noteikumiem par elektronisko sakaru pakalpojumu līguma priekšmetu ir attiecināma arī informācija par konkrētajām iekārtām un to iegādes, īres vai bezmaksas lietošanas noteikumiem.
- Ja citi Pakalpojumu sniedzēja piedāvātie pakalpojumi un iekārtas nav nesaraujami saistītas ar konkrētā elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanu, tie var tikt nošķirti no konkrētā elektronisko sakaru pakalpojumu līguma un var būt par citu pakalpojumu sniegšanas, ierīču pirkuma vai īres līgumu priekšmeta sastāvdaļu.

No minētajiem līguma noteikumiem par līguma priekšmetu var būt atkarīgs to tiesību apjoms un saturs, ko patērētāji var izmantot neatbilstoša pakalpojuma, preces vai digitālā satura gadījumā, kā arī atsakoties vai vienpusēji atkāpjoties no noslēgtā līguma.

Vispārējās prasības, kuras attiecināmas uz līguma priekšmeta raksturošanu izriet no PTAL 17.panta pirmās daļas 1.punkta, Noteikumu Nr.254 un Noteikumu Nr.255 5.1.apakšpunkta. Minētās tiesību normas paredz Pakalpojumu sniedzēju vispārēju pienākumu pirmslīguma informācijā un līguma noteikumos nodrošināt informāciju par elektronisko sakaru pakalpojuma vai cita līguma objekta galvenajām īpašībām. Vienlaikus attiecībā uz citiem līguma objektiem, var būt noteiktas papildu

prasības attiecībā uz produkta raksturojumu, piemēram, raksturojot digitālo saturu, ir sniedzama informācija arī par tā funkcionalitāti un savienojamību.⁴

Speciālās prasības, kuras attiecināmas uz elektronisko sakaru pakalpojuma raksturošanu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā, nosaka ESL 22.panta trešās daļas 1.punkts, kā arī Vispārējās atļaujas noteikumu 30.2. un 30.3.apakšpunkts un Regulas par piekļuvi atvērtam internetam 4.panta 1.punkts. Līdz ar to, raksturojot elektronisko sakaru pakalpojumu, līguma noteikumos patērētājam ir sniedzama zemāk norādītā informācija:⁵

- pakalpojuma apraksts, veids, sniegšanas (piegādes) termiņš, abonenta numurs, pieslēguma punkta adrese, pakalpojuma saņemšanas vieta;
- pakalpojumu kvalitātes parametri, tajā skaitā informācija un vērtības atbilstoši Regulatora noteiktajiem elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametriem un Regulai par piekļuvi atvērtam internetam;
- ierobežojumi piekļuvei elektronisko sakaru pakalpojumiem un lietotnēm;
- piekļuves iespējas ārkārtas un palīdzības dienestiem;
- tehniskās apkopes iespējas, atbalsts un saziņas iespējas;
- piegādāto gala iekārtu lietošanas ierobežojumi.

Svarīgi! Abonēšanas pakalpojumu gadījumos patērētājam adresētajā piedāvājumā un līgumā ir svarīgi skaidri un nepārprotami norādīt uz pakalpojuma abonēšanas noteikumu piemērošanu.

Svarīgi! Par patērētājiem īpaši būtisku informāciju ir uzskatāma informācija, kas raksturo elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti.

Piemēram, publiskā interneta piekļuves pakalpojuma datu pārraides ātrums ir viens no patērētājiem saprotamākajiem un svarīgākajiem interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes parametriem, kurš cita starpā bieži tiek izmantots, lai uzsvērtu reklamētā vai patērētājam piedāvātā pakalpojuma priekšrocības, kā arī no tā parasti ir atkarīga interneta piekļuves pakalpojuma maksa (pakalpojuma cena). Informācija par pieslēguma (datu pārraides) ātrumu gan maksimālo, gan minimālo garantēto, ir cieši saistīta ar elektronisko sakaru pakalpojumu līguma priekšmetu, bet tā nenodrošināšana, norāda uz nepienācīgu elektronisko sakaru pakalpojumu līguma izpildi un, iespējams, uz patērētāju maldināšanu par pakalpojuma īpašībām un priekšrocībām.

Regulā par piekļuvi atvērtam internetam ir noteikts, ka elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā par publisko interneta piekļuves pakalpojumu sniegšanu jāiekļauj skaidrs un saprotams skaidrojums par publiskā interneta piekļuves pakalpojumu minimālo, parasti pieejamo, maksimālo un reklamēto lejupielādes un augšupielādes ātrumu fiksētos elektronisko sakaru tīklos vai par interneta piekļuves pakalpojumu paredzēto maksimālo un reklamēto lejupielādes un augšupielādes ātrumu mobilos elektronisko sakaru tīklos.

⁴ PTAL 17.panta pirmās daļas 8. un 9.punkts, Noteikumu Nr.254 un Noteikumu Nr.255. 5.20., 5.21.apakšpunkts.

⁵ ESL 22.panta trešās daļas 1.punkts.

Papildus, Vispārējās atļaujas noteikumos ir noteikts, ka fiksētā elektronisko sakaru tīklā sniegtam interneta piekļuves pakalpojumam elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā ar abonentu jāiekļauj maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātruma skaitlisko vērtību vai ātruma diapazonu⁶, parasti pieejamo pieslēguma ātruma skaitlisko vērtību vai ātruma diapazonu⁷, kā arī minimālo garantēto pieslēguma ātrumu (augšupielādes un lejupielādes), kas nedrīkst būt zemāks kā 20% no līgumā norādītā maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma skaitliskās vērtības vai ātruma diapazona augšējās robežas.⁸

Līgumā par publisko interneta piekļuves pakalpojumu sniegšanu pieslēguma ātrums augšupielādei un lejupielādei jānorāda posmā no galalietotāja pieslēguma punkta līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam, kā arī pakalpojuma pieejamība un bojājumu novēršanas laiks.⁹

2.2. Līguma maksa

Līguma maksa ir viena no elektronisko sakaru pakalpojumu līguma būtiskajām sastāvdaļām. Galvenais līguma maksas elements ir katra konkrētā elektronisko sakaru pakalpojuma cena, taču uz līguma maksu ir attiecināmi arī citas ar līgumu saistītās izmaksas vai tarifi, tai skaitā, papildu vai izvēles pakalpojumu maksa, kā arī ierīču iegādes vai izmantošanas izmaksas.

Nemot vērā patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasības,¹⁰ elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā un tā piedāvājumā ir norādāma pakalpojuma galīgā cena, ieskaitot nodokļus, bet, ja pakalpojuma īpašību dēļ cenu pamatoti nevar aprēķināt iepriekš, tad ir jānorāda cenas aprēķināšanas veids. Elektronisko sakaru jomas speciālais regulējums¹¹ paredz, ka elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā ir jānorāda informācija par visiem piemērojamiem tarifiem un tehniskās apkopes maksājumiem, piedāvātajiem maksājumu veidiem, kā arī visām izmaksu atšķirībām atkarībā no maksājuma veida.

Ja elektronisko sakaru pakalpojumu līgums tiek noslēgts, pamatojoties uz akcijas vai cita veida pazeminātas cenas speciālo piedāvājumu, līgumā būtiski ir norādīt gan sākotnējo cenu, gan cenu, kurai piemērota atlaide, vienlaikus skaidri un nepārprotami norādot laika posmu, kurā katra attiecīgā cena ir spēkā vai citus cenu piemērošanas nosacījumus.¹² Ja noslēgtā līguma cena ir spēkā visu līguma darbības

⁶ Vispārējās atļaujas noteikumu 25.9.1.apakšpunkts.

⁷ Vispārējās atļaujas noteikumu 25.9.2.apakšpunkts.

⁸ Vispārējās atļaujas noteikumu 25.9.3.apakšpunkts.

⁹ Vispārējās atļaujas noteikumu 25.8., 25.9.4., 25.9.5., 25.10.3., 25.10.4.apakšpunkti.

¹⁰ PTAL 17.panta pirmās daļas 3.punkts, Ministru kabineta 1999.gada 18.maija noteikumu Nr.178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas” 19.punkts, Noteikumu Nr.254. 5.5.apakšpunkts un Noteikumu Nr.255. 5.5.apakšpunkts, skat. turpmāk norādītās vadlīnijas.

¹¹ ESL 22.panta trešās daļas 11.punkts.

¹² Ministru kabineta 1999.gada 18.maija noteikumu Nr.178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas” 14.punkts, NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts, 10.panta pirmās daļa, skat. turpmāk norādītās vadlīnijas.

laiku, tai skaitā, izbeidzoties minimālajam darbības termiņam, līgumā var tikt norādīta tikai līgumam piemērojamā cena.

Elektronisko sakaru pakalpojumu abonēšanas vai uz nenoteiktu laiku slēgtos distances un „sliekšņa darījumu” līgumos, norādāma kopējā maksa par vienu rēķina sagatavošanas laikposmu, bet, ja to pamatoti iepriekš nevar aprēķināt, tad ir norādāms tās aprēķināšanas veids.¹³

Praksē konstatēts, kad, abonentam izbeidzot līgumu, pakalpojumu sniedzējs izraksta rēķinu par pilnu nākamo kalendāro mēnesi, pamatojoties uz līguma noteikumu par to, ka maksa par pakalpojumu tiek aprēķināta par vienu kalendāro mēnesi un pārrēķini netiek veikti. Ņemot vērā ESL spēkā esošo redakciju¹⁴ šāda noteikumu interpretācija var tik uzskatīta par netaisnīgu līguma noteikumu PTAL izpratnē.

Saskaņā ar ESL 36. panta ceturto daļu patērētājam ir tiesības jebkurā laikā izbeigt līgumu bez līgumsoda, par to vienu mēnesi iepriekš paziņojot elektronisko sakaru komersantam, izņemot terminētus elektronisko sakaru pakalpojumu līgumus. Savukārt ESL 38. panta ceturajā daļā noteic, ja terminētajā līgumā paredzēta tā automātiska pagarināšana, patērētājam pēc terminētā līguma sākotnējā termiņa beigām ir tiesības jebkurā laikā izbeigt līgumu bez līgumsoda, par to vienu mēnesi iepriekš paziņojot elektronisko sakaru komersantam. Abonenta pienākums šādā situācijā ir veikt maksājumu par saņemto elektronisko sakaru pakalpojumu tikai par to laikposmu, kurā elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir spēkā.

Terminēto līgumu gadījumā, ja līguma sākotnējais termiņš vēl nav beidzies, pakalpojumu sniedzējs pēc līguma izbeigšanas ir tiesīgs aprēķināt līgumā noteikto līgumsodu, to proporcionāli sadalot pa atlikušā mēneša dienām un katru pilnu mēnesi līdz plānotajam terminētā līguma beigu datumam.

Līdz ar to, ja abonents par līguma izbeigšanu ir paziņojis, piemēram, 15. maijā, tad līgums nav spēkā no 15. jūnija. Pakalpojuma sniedzējs nevar prasīt samaksu par pakalpojumiem, kas sniegti pēc līguma izbeigšanas. Līgumsodu ir tiesības aprēķināt no 16. jūnija līdz sākotnēji pielīgtajam līguma termiņa beigām.

Līguma noteikumi, kas ir pretēji minētajam, ir vērtējami kā netaisnīgi līguma noteikumi.

Vienlaikus būtu jānodrošina, ka pakalpojums līguma izbeigšanas gadījumā tiek sniegts līdz līguma izbeigšanās pēdējai dienai, ja vien puses nav vienojušās citādi.

Ņemot vērā elektronisko sakaru pakalpojumu specifiku, iespējamās situācijas, kad viena elektronisko sakaru pakalpojuma līguma ietvaros ir apgrūtināta vai pamatoti nav lietderīga visu iespējami piemērojamo elektronisko sakaru pakalpojuma tarifu norādīšana. Šādās situācijās, pirmkārt, līgumā būtu iekļaujami tādi tarifi, kuri visvairāk ir saistīti ar konkrēto elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošanu vai to noteikšanas veidu. Ja minēto nav iespējams izdarīt vai tarifu mainīguma un dažādības dēļ attiecīgo

¹³ Noteikumu Nr. 254 5.7.apakšpunkts, Noteikumu Nr.255 5.7.apakšpunkts.

¹⁴ Konkrētās prakses aprakstā ir iekļauta atsauce uz ESL normatīvo regulējumu, kas stājies spēkā 2022. gada 29. jūlijā.

informāciju līgumā iekļaut nav lietderīgi, vai ir būtiski apgrūtināši, tarifu publicēšana var tikt veikta elektronisko sakaru komersanta tīmekļvietnē, līgumā iekļaujot atsauces uz to. Minētais neattiecas uz tādu elektronisko sakaru pakalpojumu cenu, kura atbilstoši noslēgtajam līgumam ir konkrēti nosakāma, ir būtiska līguma vai tā nozīmīgākās daļas izpildes kontekstā vai, kuras norādīšana nav būtiski apgrūtināta tās dažādības, apjoma un tirgus situācijas izmaiņu dēļ.

Svarīgi! Pakalpojumu sniedzēja tīmekļvietnē publicētā informācija par tarifiem ir uzskatāma par līguma noteikumu par līguma maksu sastāvdaļu.

Tīmekļvietnē sniegtajai informācijai par „aktuālajiem” tarifiem ir jābūt patiesai, kā arī tīmekļvietnē ir jābūt nodrošinātām iespējām attiecīgo tarifus saturošo informāciju izdrukāt ar datuma un laika identifikāciju.¹⁵ Pakalpojuma cena, tarifi un citas ar līgumu saistītās izmaksas ir norādāmas ar iekļautiem nodokļiem.

Svarīgi! PTAC skaidrojumu par tiesību aktu prasībām saistībā ar cenu norādīšanu preču un pakalpojumu jomā, tai skaitā, veidojot patērētājiem adresētus pazeminātas cenas piedāvājumus, ir iekļauts PTAC 2015.gada 1.oktobra vadlīnijās Nr.21 „Vadlīnijas preču un pakalpojumu cenu norādīšanai, tostarp godīgas komercprakses īstenošanā”. Minētās vadlīnijas ir publicētas PTAC tīmekļvietnē www.ptac.gov.lv sadaļā „Komersantiem” – „Vadlīnijas”.

2.3. Līguma forma un noslēgšanas brīdis

ESL 22.panta otrās daļas noteikumi paredz, ka elektronisko sakaru pakalpojumu līgums slēdzams rakstveidā vai izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus. Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi ar patērētājiem var tikt slēgti darījuma pusēm klātesot vai neklātienē apstākļos distances līgumu veidā, taču abos gadījumos līguma spēkā esamībai ir jākonstatē līguma formas atbilstība ESL 22.panta otrās daļas prasībām.

Līgumu slēgšana rakstveida formā līguma pusēm klātesot var notikt, piemēram, Pakalpojumu sniedzēja pastāvīgajā tirdzniecības vietā vai arī Pakalpojumu sniedzēja pārstāvim, ierodoties pie patērētāja mājās un noslēdzot „sliekšņa darījumu” līgumu.

Svarīgi! Ja elektronisko sakaru pakalpojumu līgums slēgts „sliekšņa darījumu” līguma veidā, Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums izsniegt patērētājam līguma noteikumus rakstveidā. Līguma noteikumu izsniegšana uz cita pastāvīgā informācijas nesēja šādā gadījuma var tikt veikta tikai, ja patērētājs tam piekrīt.¹⁶

Līgums, kurš slēgts līguma pušu klātienē rakstveida formā, ir uzskatāms par noslēgtu brīdī, kad līguma puses rakstveidā ir vienojušās par līguma būtiskajām sastāvdaļām¹⁷, proti, līguma priekšmetu un pakalpojuma cenu (tarifu plānu) un, parakstot līgumu, rakstveidā devušas savu darījuma gribas apliecinājumu.

Situācijas, kurās līgums tiek slēgts pusēm klāt neesot, attiecināmas uz distances līgumiem. Par ierastu praksi elektronisko sakaru pakalpojumu jomā uzskatāma

¹⁵ Vispārējās atļaujas noteikumu 27.punkts.

¹⁶ Noteikumu Nr.254 11.punkts.

¹⁷ Civillikuma 1484. un 1533.pants.

distances līgumu slēgšana elektroniskā veidā, izmantojot informācijas sabiedrības un elektronisko sakaru pakalpojumus, piemēram, tīmekļvietņu, mobilo lietotņu un elektroniskā pasta iespējas, tālruņa saziņu vai īsziņu sūtījumus. Vienlaikus distances līgumi var tikt slēgti arī rakstveida formā, piemēram, izmantojot katalogu tirdzniecību, pasta vai kurjera sūtījumus.

Ja elektronisko sakaru pakalpojumu līgums tiek slēgts, izmantojot informācijas sabiedrības pakalpojumus, piemēram, tīmekļvietni, mobilo lietotni vai elektronisko pastu, tā noslēgšanas brīdis nosakāms, pamatojoties uz Civillikuma 1537.panta un ISPL 6.panta 1¹.daļas noteikumiem. Civillikuma 1537.pants nosaka, ka, ja līgumu slēdz starp klātneesošiem, tad tas uzskatāms par noslēgtu no tā brīža, kad priekšlikuma piedāvātāju ir sasniegusi priekšlikuma saņēmēja beznosacījuma piekrišana. Savukārt saskaņā ar ISPL 6.panta 1¹.daļu pasūtījumu un tā pieņemšanas apliecinājumu, kas ir izdarīti ar tehnoloģiskajiem līdzekļiem, uzskata par saņemtiem, kad puses, kurām tie ir adresēti, var tiem piekļūt.

Piemēram, elektroniskā formā slēgts elektronisko sakaru pakalpojumu distances līgums ir noslēgts, ja patērētājs to elektroniski ir aizpildījis, apstiprinājis un nosūtījis Pakalpojumu sniedzējam, piemēram, elektroniskā pasta veidā vai Pakalpojumu sniedzēja tīmekļvietnē, nospiežot pogu „Pirkt” vai „Pasūtīt”. Šāds līgums uzskatāms par noslēgtu brīdī, kad patērētāja sūtītā elektroniskā pasta vēstule ir sasniegusi Pakalpojumu sniedzēja elektroniskā pasta serveri, vai arī tīmekļvietnē sniegtais patērētāja akcepts ir nonācis Pakalpojumu sniedzēja informācijas apstrādes sistēmā¹⁸ (praksē šādā situācijā patērētāja dotais akcepts parasti tiek saņemts Pakalpojumu sniedzēja informācijas apstrādes sistēmā tūlīt pēc pogas „pirkt” vai „pasūtīt” nospiešanas).

Uz distances līgumu slēgšanu, izmantojot tālruņa saziņu vai pasta sūtījumus, attiecināmi Civillikuma 1537.panta noteikumi. Šāda veida līgumi uzskatāmi par noslēgtiem brīdī, kad viena no līguma pusēm, atbildot uz otrās puses piedāvājumu (oferti), tālruņa sarunas gaitā vai izmantojot pasta sūtījumu, ir devusi savu akceptu.¹⁹ Šādās situācijās līgums uzskatāms par noslēgtu brīdī, kad Pakalpojumu sniedzējs saņēmis patērētāja parakstīto līguma eksemplāru.²⁰

Svarīgi! Distances līguma gadījumā pasūtījuma apstiprinājums un līguma noteikumi patērētājam ir sniedzami uz pastāvīgā informācijas nesēja.²¹

Slēdzot ar patērētājiem distances un „sliekšņa darījumu” līgumus, Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums pierādīt, ka informācija par līguma noteikumiem patērētājam ir sniegta atbilstošā veidā ne vēlāk, kā uzsākot pakalpojuma sniegšanu.²²

Svarīgi! Piedāvājot iepriekš sagatavotus līguma noteikumus ar dažādām izvēles iespējām, ir jānodrošina iespēja patērētājiem pašiem izdarīt savu izvēli, kā arī veikt

¹⁸ Civillikuma 1537.pants, ISPL 6.panta 1¹.daļa.

¹⁹ Civillikuma 1537.pants.

²⁰ Civillikuma 1537.pants.

²¹ Noteikumu Nr.254 8.punkts, Noteikumu Nr.255 8.punkts.

²² Noteikumu Nr.254 9.punkts, Noteikumu Nr.255 9.punkts.

aktīvas darbības tās izteikšanai, piemēram, tīmekļvietnē vai rakstveida dokumentā noformētā līguma veidlapā, pašrocīgi ieliekot „atzīmi” vai veicot līdzīgas aktīvas darbības.

Situācija, kurā Pakalpojumu sniedzējs, patērētājiem piedāvājot līguma noteikumu izvēlnes iespējas, ir iepriekš atzīmējis, kādu no piedāvātajām izvēlnēm, ir uzskatāma par neatbilstošu PTAL 4.panta pirmajā daļā noteiktajam patērētāja izvēles brīvības un gribas principam.

3. Speciālās prasības – „sliekšņa darījumi” un distances tirdzniecība

Par ierastu un elektronisko sakaru pakalpojumu tirgus videi atbilstošu praksi uzskatāma līgumu slēgšana „sliekšņa darījumu” vai distances līgumu veidā. „Sliekšņa darījumu” līgumi bieži tiek piedāvāti, vēršoties pie patērētājiem viņu dzīvesvietās vai elektronisko sakaru pieslēguma adresēs. Savukārt elektronisko sakaru distances līgumu piedāvāšana un slēgšana parasti tiek veikta, izmantojot Pakalpojumu sniedzēju vai to sadarbības partneru tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, elektroniskā pasta saziņu vai tālruni. Minētie līgumu slēgšanas veidi nodrošina priekšrocības un ērtības gan patērētājiem, gan Pakalpojumu sniedzējiem. Vienlaikus šādu līgumu piedāvāšana un slēgšana ir saistīta ar īpašām prasībām attiecībā uz patērētājiem sniedzamo pirmslīguma informāciju, kas pēc līguma noslēgšanas kļūst par līguma noteikumiem. Slēdzot šāda veida līgumus ar patērētājiem, Pakalpojumu sniedzējiem ir pienākums nodrošināt normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības.

3.1. „Sliekšņa darījumu” līgumi

Speciālās prasības, kuras attiecināmas uz „sliekšņa darījumiem” nosaka PTAL 9.un 12.pants, kā arī Noteikumi Nr.254. Minētās prasības ir līdzīgas noteikumiem, kuri reglamentē distances tirdzniecību (skaidrojumu skatīt turpmāk), taču attiecībā uz „sliekšņa darījumu” līgumiem, ir piemērojamas dažas būtiskas atšķirības, piemēram, prasības par pirmslīguma informācijas un līguma noteikumu nodrošināšanu rakstveidā, kā arī prasības attiecībā uz preces (ierīces) atdošanu atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā.

Līgums starp patērētāju un Pakalpojumu sniedzēju ir noslēgts „sliekšņa darījumu” līguma veidā, proti, ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas:²³

- ja vienošanās par līgumu tiek panākta klātesot gan patērētājam, gan Pakalpojumu sniedzējam (vai tā pārstāvim) vietā, kas nav Pakalpojumu sniedzēja pastāvīgā saimnieciskās darbības vieta, tai skaitā, pēc patērētāja izteikta aicinājuma;
- ja vienošanās par līgumu tiek panākta Pakalpojumu sniedzēja pastāvīgajā saimnieciskās darbības vietā, nekavējoties pēc tam, kad Pakalpojumu sniedzējs ir personīgi un individuāli vēršies pie patērētāja vietā, kas nav Pakalpojumu sniedzēja pastāvīgā saimnieciskās darbības vieta;
- izmantojot distances saziņas līdzekļus, nekavējoties pēc tam, kad Pakalpojumu sniedzējs ir personīgi un individuāli vēršies pie patērētāja vietā, kas nav Pakalpojumu sniedzēja pastāvīgā saimnieciskās darbības vieta;
- Pakalpojumu sniedzēja organizēta izbraukuma laikā, kurā tiek veikti preču vai pakalpojumu popularizēšanas un / vai pārdošanas pasākumi.

Piemēram, par „sliekšņa darījumiem”, uzskatāmi līgumi, kuri noslēgti, piemēram, Pakalpojumu sniedzēja tirdzniecības aģentam, meistaram vai citam

²³ PTAL 9.panta pirmā daļa.

pārstāvim, apmeklējot patērētāju mājās un piedāvājot viņam noslēgt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu. Tai skaitā, šādi līgumi var tikt noslēgti pēc patērētāja izteikta līguma. Svarīgs kritērijs šāda līguma veida konstatēšanai ir līguma noslēgšanas vieta un veids. Proti, būtisks ir apstāklis, ka patērētājs ar attiecīgo pakalpojuma piedāvājumu ir uzrunāts un / vai attiecīgo līgumu noslēdzis, klātienē tiekoties ar Pakalpojumu sniedzēja pārstāvi, vietā, kura nav Pakalpojumu sniedzēja veikals, tirdzniecības punkts, birojs, servisa centrs, darbnīca, noliktava vai cita pastāvīgā saimnieciskās darbības vieta. Savukārt apstākļi, kuri saistīti ar pakalpojuma sniegšanu vai apmaksas veikšanu, ir vērtējami kā līguma izpildi, nevis līguma noslēgšanu, raksturojošiem apstākļiem.

Svarīgi! Svarīgi ņemt vērā veidu, kādā patērētājam ir piedāvāts noslēgt līgumu, kā arī laika posmu, kurš patērētājam tiek dots, izšķīroties par pakalpojuma pasūtīšanu.

Piemēram, situācijā, kurā patērētājs saņem līguma noslēgšanas piedāvājumu savā dzīves vietā un neilgi pēc tam (Pakalpojumu sniedzēja pārstāvja spiediena vai pārsteiguma faktora ietekmē²⁴, patērētājam neapsverot un neesot gatavam apzināties līguma slēgšanas nepieciešamību un tiesiskās sekas), ierodoties Pakalpojumu sniedzēja pakalpojumu tirdzniecības vietā, noslēdz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, ir konstatējami apstākļi, kuri norāda uz „sliekšņa darījumu” līgumu.

Piedāvājot un slēdzot „sliekšņa darījumu” līgumus, Pakalpojumu sniedzējiem ir pienākums patērētājiem sniegt normatīvajos aktos norādīto pirmslīguma informāciju.

Svarīgi! Noteikumu Nr.254 5.punktā noteiktā pirmslīguma informācija un līguma noteikumi patērētājam ir sniedzami rakstveidā. Uz cita pastāvīgā informācijas nesēja šī informācija var tikt sniegta tikai tad, ja patērētājs tam ir piekritis. Pēc līguma noslēgšanas patērētājam sniegtā pirmslīguma informācija uzskatāma par līguma noteikumiem.²⁵

Patērētājam sniedzamā pirmslīguma informācija:²⁶

- Pakalpojumu sniedzējs – komersanta nosaukums (firma), reģistrācijas numurs, juridiskā adrese, faktiskā adrese (ja atšķiras no juridiskās);
- kontaktinformācija – tālrunis vai elektroniskā pasta adrese, ja ir pieejami;
- pakalpojuma galvenās īpašības (raksturojums), tai skaitā, ņemot vērā elektronisko sakaru pakalpojumu līgumus reglamentējošās speciālās prasības;
- cena, ieskaitot nodokļus;
 - abonēšanas gadījumā maksu par vienu rēķina sagatavošanas laika posmu;
 - fiksētās summas gadījumā kopējo mēneša maksu vai tās aprēķināšanas veidu (ja mēneša maksu pamatoti nevar aprēķināt iepriekš),
- samaksas un līguma izpildes kārtība;
- līguma darbības termiņš;
- līguma izbeigšanas noteikumi;

²⁴ Patērētāju tiesību direktīvas preambulas 21.apsvērums.

²⁵ Noteikumu Nr.254 8.punkts.

²⁶ Noteikumu Nr.254 5.punkts.

- informācija par atteikuma tiesību izmantošanu, tai skaitā atteikuma veidlapa;
- informāciju par atteikuma tiesību neesamību / zaudēšanas apstākļiem;
- atgādinājums par patērētāja likumīgajām tiesībām, ja pakalpojums neatbilst līguma noteikumiem;
- informāciju par patērētāju sūdzību izskatīšanas iespējām un ārpustiesas strīdu risinātājiem.

Pēc līguma noslēgšanas Pakalpojumu sniedzējs patērētājam rakstveidā, vai, ja patērētājs nepārprotami tam piekrīt, citā pastāvīgā informācijas nesējā, sniedz parakstīta līguma vai līguma apstiprinājuma kopiju.²⁷

Strīda gadījumā Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums pierādīt, ka patērētājiem atbilstošā apjomā un veidā ir sniegta pirmslīguma informācija un līguma noteikumi.²⁸

3.2. Distances līgumi

PTAC skaidrojums par distances tirdzniecību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām sniegts „Vadlīnijās godīgas komercprakses īstenošanai distances tirdzniecības jomā” (skatīt PTAC tīmekļvietnē www.ptac.gov.lv sadaļā „Komersantiem” – „Vadlīnijas”). Speciālās prasības, kuras attiecināmas uz distances līgumiem, ir noteiktas PTAL 10. un 12.pantā, ISPL un Noteikumos Nr.255. Minētās prasības ir līdzīgas noteikumiem, kuri reglamentē „sliekšņa darījumu” līgumus, taču abu minēto līgumu veidu regulējumam ir atsevišķas būtiskas atšķirības.

Organizējot distances tirdzniecību elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, Pakalpojumu sniedzējiem īpaša uzmanība jāpievērš tīmekļvietnes vai mobilās lietotnes saturam (pirmslīguma informācijai), informācijas pasniegšanas veidam (noformējumam, piekļuvei) un funkcionalitātei, kas nodrošina patērētājiem iespēju iepazīties ar pirmslīguma informāciju (distances līguma noteikumiem), to saglabāt, kā arī sniegt nepārprotamu un pierādāmu gribas izteikumu attiecīgā distances darījuma noslēgšanai. Savukārt distances līguma noslēgšanas gadījumā ir jābūt nodrošinātam pasūtījuma saņemšanas apstiprinājumam, kā arī līguma noteikumu sniegšanai uz pastāvīgā informācijas nesēja.

Svarīgi! Atšķirībā no „sliekšņa darījumiem” distances līguma noteikumi ir sniedzami uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk, kā brīdī, kad uzsākta pakalpojuma sniegšana.

Strīda gadījumā Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums pierādīt, ka patērētājiem pienācīgā apjomā un veidā ir sniegta pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi.²⁹

²⁷ Noteikumu Nr.254. 12.punkts.

²⁸ Noteikumu Nr.254. 9.punkts.

²⁹ Noteikumu Nr.255. 9.punkts.

3.3. Atteikuma tiesības

Saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo daļu patērētājs ir tiesīgs noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no „sliekšņa darījumu” līguma.

Svarīgi! Līguma puses nav tiesīgas vienoties par patērētāja atteikšanos no normatīvajos aktos noteiktajām atteikuma tiesībām, kā arī līguma puses nav tiesīgas vienoties par noteikumiem, kuri attiecībā uz atteikuma tiesībām, ir patērētājam mazāk labvēlīgi, nekā to paredz normatīvie akti.³⁰

Svarīgi! Atteikuma tiesību izmantošana nozīmē patērētāja rīcību, veicot paziņošanu par atteikšanos no noslēgtā līguma.³¹

Atteikuma tiesību izmantošanas tiesiskās sekas:

- patērētājs tiek atbrīvots no jebkurām elektronisko sakaru līguma saistībām;³²
- tiek izbeigti ar elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu saistītie papildu līgumi;³³
- preču, ierīču atdošana:
 - patērētājam ir pienākums 14 dienu laikā (no atteikuma nosūtīšanas vai iesniegšanas) atdot precī vai saņemtās ierīces;³⁴
 - „sliekšņa darījumu” līguma gadījumā Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums pašam paņemt atpakaļ preces / ierīces, ja tās ir piegādātas patērētāja dzīvesvietā un tās nav sūtāmas atpakaļ, izmantojot pastu;³⁵
- patērētāja veiktie maksājumi:
 - Pakalpojumu sniedzējam 14 dienu laikā (no atteikuma saņemšanas) ir pienākums atmaksāt patērētājam viņa samaksāto naudas summu;³⁶
 - patērētājam ir jāapmaksā saņemtais pakalpojums, ja 1) pakalpojuma sniegšana uzsākta pēc patērētāja pieprasījuma un 2) Pakalpojumu sniedzējs ir informējis par atteikuma tiesībām, un 3) pienākumu apmaksāt izmantoto pakalpojumu.³⁷

Patērētājs ir tiesīgs paziņot atteikumu jebkādā veidā un formā atbilstoši saviem ieskatiem, taču patērētājam ir pienākums pierādīt atteikuma tiesību izmantošanu atteikuma tiesību termiņā.³⁸ Savukārt Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums patērētājam izsniegt vai nodrošināt atteikuma veidlapu, kuras satur obligātās prasības ir noteiktas Noteikumu Nr.254 un Noteikumu Nr.255 pielikumā.

³⁰ PTAL 2.¹ panta trešā daļa, 6.panta (1¹) daļa.

³¹ PTAL 12.panta otrā daļa.

³² PTAL 12.panta ceturtnā daļa.

³³ PTAL 12.panta divpadsmitā daļa.

³⁴ PTAL 12.panta piektā un desmitā daļa.

³⁵ PTAL 12.panta desmitā daļa.

³⁶ PTAL 12.panta sestā daļa.

³⁷ Noteikumu Nr.255 23. un 24.punkts, Noteikumu Nr.254 19. un 20.punkts.

³⁸ PTAL 12.panta otrā daļa.

Svarīgi! Atteikuma veidlapa ir patērētājam obligāti sniedzama pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumu par atteikuma tiesībām sastāvdaļa.³⁹

„Sliekšņa darījumu” līguma gadījumā, ne vēlāk kā līdz pakalpojuma sniegšanas uzsākšanai⁴⁰, informācija par atteikuma tiesībām, tai skaitā atteikuma veidlapa, patērētājam ir izsniedzama rakstveidā. Uz cita pastāvīgā informācijas nesēja attiecīgā informācija par atteikuma tiesībām var tikt izsniegta tikai tad, ja ar patērētāju ir panākta nepārprotama vienošanās.⁴¹

Distances līguma gadījumā, ne vēlāk kā līdz pakalpojuma sniegšanas uzsākšanai⁴² informācija par atteikuma tiesībām patērētājam ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, nemaināmas elektroniskās informācijas veidā, nosūtīt uz elektroniskā pasta adresi vai ievietojot lietotāja individuālajā tiešsaistes profilā, vai arī nodrošinot attiecīgo informāciju izdrukātā veidā.

Atteikuma tiesību izmantošanas termiņš ir 14 dienas⁴³ un tā tecējuma sākums ir nosakāms atkarībā no tā, vai patērētājs atsakās no preces pirkuma vai pakalpojuma sniegšanas līguma. Ja patērētājam nav sniegta informācija par atteikuma tiesībām, atteikuma tiesību izmantošanas termiņš var ilgt līdz pat vienam gadam un 14 dienām.⁴⁴

Detalizēts regulējums atteikuma tiesību termiņa aprēķināšanai ir noteikts Noteikumu Nr.254 15. un 15.¹punktā un Noteikumu Nr.255 19. un 19.¹punktā, taču vispārināti atteikuma tiesību izmantošanas sākuma brīža noteikšanu raksturo zemāk norādītais:

- ja viena līguma ietvaros patērētājs iegādājas gan precī, gan pasūta pakalpojumu, termiņu skaita no preces piegādes dienas,⁴⁵ piemēram, gadījumā, kad līgums ir par jauna mobilā tālruņa iegādi kopā ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu;⁴⁶
- ja līguma priekšmets ir tikai elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana, atteikuma tiesību izmantošanas termiņu skaita no līguma noslēgšanas dienas.

Distances līguma situācijās atteikuma tiesību izņēmumu izsmēlošs uzskaitījums ir sniegts Noteikumu Nr.255. 22.punktā, bet „sliekšņa darījumu” līguma gadījumā, izņēmumu izsmēlošs uzskaitījums ir norādīts Noteikumu Nr.254. 18.punktā. Uz minētajiem elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu veidiem parasti var tikt attiecināti zemāk norādītie izņēmumi, proti, atteikuma tiesības nav izmantojamas:

- ja pakalpojuma sniegšana ir uzsākta pēc patērētāja pieprasījuma un pilnībā pabeigta atteikuma tiesību izmantošanas termiņā;⁴⁷

³⁹ Noteikumu Nr.255 un Noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunkts.

⁴⁰ Noteikumu Nr.255 17. punkts.

⁴¹ Noteikumu Nr.254 11. punkts.

⁴² Noteikumu Nr.255 17. punkts.

⁴³ Noteikumu Nr.255 19. punkts, Noteikumu Nr.254 15. punkts.

⁴⁴ Noteikumu Nr.255 20. punkts, Noteikumu Nr.254 15.¹ punkts.

⁴⁵ Noteikumu Nr.255 19.¹ punkts, Noteikumu Nr.254 16. punkts.

⁴⁶ Vadlīniju par Patērētāju tiesību direktīvu 2.2.apakšpunkts.

⁴⁷ Noteikumu Nr.254 18.1.apakšpunkts, Noteikumu Nr.255 22.1.apakšpunkts.

- ja patērētājs saistībā ar esošo pakalpojumu ir pieprasījis veikt steidzamus remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus.⁴⁸

Svarīgi! Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums informēt patērētāju par atteikuma tiesību izmantošanas zaudēšanas nosacījumiem un atteikuma tiesību neesamību (atteikuma tiesību izmantošanas izņēmumiem).⁴⁹

Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības un atsakās no elektronisko sakaru pakalpojumu līguma, kurš saistīts ar ierīces iegādi vai īri, ir svarīgi ņemt vērā zemāk norādīto:

- Pakalpojumu sniedzēja prasījumi par atdotās ierīces kvalitātes vai vērtības zudumu risināmi pušu pārrunu ceļā vai vēršoties tiesā (ja patērētājs nepiekrīt Pakalpojumu sniedzēja piedāvātajam risinājumam);
- Pakalpojumu sniedzēja prasījumu par atdotās ierīces kvalitātes vai vērtības zudumu vēršana pret patērētāju neatbrīvo Pakalpojumu sniedzēju no pienākumiem, kas izpildāmi atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, proti, līguma un ar to saistīto papildu līgumu izbeigšanas, kā arī patērētāja veikto maksājumu atlīdzināšanas.

⁴⁸ Noteikumu Nr.254 18.8.apakšpunkts, Noteikumu Nr.255 22.8.apakšpunkts.

⁴⁹ Noteikumu Nr.254 un Noteikumu Nr.255 5.13.apakšpunkts.

4. Līguma noteikumu neatbilstība

PTAL 3.panta 2.punkts paredz, ka patērētāju tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi. Savukārt PTAL 6.panta pirmā daļa nosaka aizliegumu patērētājiem piedāvāt tādus iepriekš sagatavotus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ārējiem normatīvajiem aktiem.⁵⁰ Līdz ar to par netaisnīgu atzīstams līguma noteikums, kurš ir pretrunā vispārējām līgumtiesību prasībām, patērētāju tiesības un elektronisko sakaru nozari reglamentējošiem tiesību aktiem, tai skaitā, Civillikuma noteikumiem par līgumsodu, PTAL, Noteikumiem Nr.254, Noteikumiem Nr.255 un ESL regulējumam attiecībā uz elektronisko sakaru komersantu, abonentu un lietotāju tiesībām un pienākumiem.

Par netaisnīgu ir atzīstams jebkurš līguma noteikums, kas paredz to, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām, piemēram, tiesībām saņemt normatīvajos aktos norādīto informāciju, atteikuma tiesībām vai tiesībām, kuras patērētājs saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir tiesīgs īstenot līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma gadījumā.⁵¹

Par netaisnīgiem uzskatāmi tādi savstarpēji neapspriesti līguma noteikumi, kuru pazīmes ir norādītas PTAL 6.panta trešajā daļā. PTAL 6.panta trešā daļa paredz, 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.⁵² Tālākajos šī panta punktos sniegts indikatīvs saraksts ar noteikumiem, kas atzīstami par netaisnīgiem. Vienlaikus, ja nav konstatējama līguma noteikuma atbilstība kādai no PTAL 6.panta trešajā daļā noteiktajām pazīmēm, tas neizslēdz līguma noteikumu izvērtējumu atbilstoši 6.panta pirmajā daļā un 5.pantā norādītajām prasībām.

Svarīgi! Pakalpojumu sniedzēja un patērētāja noslēgtajā līgumā ietvertie netaisnīgie noteikumi nav spēkā no līguma noslēgšanas brīža, bet līgums paliek spēkā, ja tas var pastāvēt arī turpmāk, kad izslēgti netaisnīgie noteikumi.⁵³

Svarīgi! Līguma noteikumiem ir jābūt formulētiem skaidri, vienkāršā un saprotamā valodā.⁵⁴ Piedāvājot elektronisko sakaru līguma noteikumus tīmekļvietnē, patērētājiem jābūt nodrošinātai iespējai tiem viegli piekļūt, kā arī tos saglabāt.⁵⁵ Neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam.⁵⁶

Ieteikumi taisnīga elektronisko sakaru pakalpojumu līguma sagatavošanā:

- izvairīties no pārāk plašiem, nekonkrētiem un neskaidriem formulējumiem;
- neierobežot patērētāju likumīgās tiesības, tai skaitā, neatturot patērētājus no atteikuma tiesībām un nesamazinot Pakalpojumu sniedzēja atbildību par

⁵⁰ PTAL 6.panta pirmā daļa.

⁵¹ PTAL 6.panta (1¹) daļa.

⁵² PTAL 6.panta trešā daļa.

⁵³ PTAL 6.panta astotā daļa.

⁵⁴ PTAL 6.panta otrā daļa.

⁵⁵ ISPL 7.panta pirmā daļa, NKAL 10.panta pirmās daļas 2.punkts.

⁵⁶ PTAL 6.panta (2¹) daļa.

zaudējumiem vai gadījumos, kad sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, pārdota vai nodota lietošanā neatbilstoša ierīce (kas nepieciešama pakalpojuma izmantošanai);

- patērētājam piemērojamais līgumsods galvenokārt ir pamatojams ar līgumiskā pārkāpuma rezultātā radītajiem zaudējumiem, ņemot vērā Civillikuma un ESL noteikumus par tā apmēra noteikšanu un piemērošanu;
- paredzēt konkrētus, samērīgus un tiesību aktiem atbilstošus gadījumus, kad Pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma vai vienpusēji grozīt noslēgtā līguma noteikumus, nodrošinot atbilstošu patērētāju informēšanu.

4.1. Noteikumi, kas paredz līgumsodu vai cita veida kompensāciju

PTAC skaidrojums par līguma noteikumiem saistībā ar līgumsoda un nokavējuma procentu piemērošanu sniegts PTAC 2018.gada 24.aprīļa vadlīnijās Nr.3 „Vadlīnijas par nokavējuma procentu un līgumsoda piemērošanu ar patērētājiem noslēgtajos līgumos” (skatīt PTAC tīmekļa vietnē). Papildus un uzsverot minētajās vadlīnijās skaidroto, elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu jomā svarīgi vērst uzmanību uz zemāk norādīto.

Noteikumi par līgumsodu nedrīkst būt pretrunā Civillikuma prasībām, tai skaitā Civillikuma 1716.panta otrajā daļā noteiktajiem ierobežojumiem līgumsodam par saistību nepildīšanu vispār un Civillikuma 1716.panta trešajā daļā paredzētajam ierobežojumam līgumsodam par saistību nepienācīgu vai kavētu pildīšanu.

Jebkurā gadījumā patērētājiem nedrīkst tikt piemērots neproporcionāli liels līgumsods (vai cita kompensācija), kurš neatbilst līgumiskā pārkāpuma rezultātā radītajiem zaudējumiem vai citiem būtiskiem apstākļiem.⁵⁷

Terminēta elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumiem par līgumsodu, kas piemērojams līguma vienpusējas izbeigšanas gadījumā, jāatbilst speciālajām elektronisko sakaru pakalpojumu apriti reglamentējošajām prasībām.⁵⁸

Līgumsoda apmēra aprēķinā nav pamatoti iekļaut:

- izmaksas, kas nav konkrēti attiecināmas uz noslēgto līgumu, piemēram, Pakalpojumu sniedzēja pārdošanas, administrācijas vai citas kopējās izmaksas;
- pakalpojuma sniegšanas mainīgās izmaksas par laika posmu pēc līguma izbeigšanas;
- izmaksas, ko sedz citas personas, piemēram, gadījumos, kad pakalpojuma izmantošanai nepieciešamā no patērētāja atpakaļ saņemtā ierīce, tiek pārdota vai nodod turpmākai lietošanai citai personai, tādējādi ar tās iegādes, īres vai pakalpojuma sniegšanas maksu, kompensējot ierīces atlikušo vērtību.

⁵⁷ PTAL 6.panta trešās daļas 4.punkts.

⁵⁸ ESL 22.panta septītā daļa, 23.panta trešā un (3¹) daļa.

Par terminētu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uzskatāms līgums, kura spēkā esamībai noteikts konkrēts termiņš vai kura izbeigšana noteiktā termiņā saistīta ar līgumsoda vai līdzīga veida kompensācijas piemērošanu patērētājam.

Elektronisko sakaru pakalpojumu līgums kļūst par beztermiņa līgumu no brīža, kad, līgumam paliekot spēkā, notecējis sākotnējais tā spēkā esamības termiņš un par vienaspusēju atkāpšanos no līguma patērētājam turpmāk netiek piemērots līgumsods vai tam pielīdzināma kompensācija.

Piemēram, par līgumsodam pielīdzināmu kompensāciju uzskatāma pakalpojuma maksa vai tās daļa, kas pieprasīta par laika posmu, kurā netiek veikta pakalpojuma sniegšana patērētājam, pakalpojuma atslēgšanas maksa vai citi maksājumi, kuri pieprasīti patērētājam saistībā ar līguma izbeigšanu.

Terminēta elektronisko sakaru pakalpojumu līguma gadījumā ir būtiski ievērot zemāk norādīto:

- ja patērētājam netiek piedāvāti nekādi papildu „labumi” vai izdevīgums (piemēram, „atlaide” ierīcei vai pakalpojuma cenai), līguma noteikums, kurš nosaka atbildību par līguma pirmstermiņa izbeigšanu, var tikt uzskatīts par netaisnīgu, ja vien nepastāv kādi citi būtiski apstākļi;⁵⁹
- sākotnēji, piedāvājot terminētu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kura termiņš nepārsniedz 24 mēnešus, ir jāpiedāvā arī iespēja patērētājam noslēgt līgumu, kura darbības termiņš ir 12 mēneši;⁶⁰
- Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums viegli uztveramā veidā informēt patērētāju par terminēta līguma kopējām izmaksām (salīdzinot ar beztermiņa līguma izmaksām), līgumsodu un ierīču cenu vai īres maksu, ja tāda paredzēta.⁶¹

Attiecībā uz patērētāju, kurš veic vienaspusēju terminēta līguma izbeigšanu, ir nodrošināmas prasības, kuras nosaka Civillikuma 1716.panta otrā daļa. Minētā Civillikuma tiesību norma attiecināma uz situāciju, kurā līgumsods piemērojams par „saistības nepildīšanu vispār”. Ar saistību minētajā situācijā ir saprotams līgumā noteiktā termiņa ievērošanas pienākums. Šādā situācijā patērētājam piemērojamais līgumsods nedrīkst tikt piemērots atkārtoti vai pieaugošu maksājumu veidā un ir pamatojams ar Pakalpojumu sniedzējam radītajiem zaudējumiem atbilstoši PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktam. Vienlaikus minētajā līgumsoda piemērošanas situācijā jāņem vērā ESL 22.panta septītajā daļā norādītais līgumsoda proporcionālais samazinājums, proti, piemērotā līgumsoda apmēram ir jāsamazinās atbilstoši pakalpojuma sniegšanas laikam līdz līguma pirmstermiņa izbeigšanai, sadalot to vismaz triju mēnešu periodos⁶².

Patērētājs ir tiesīgs vienaspusēji izbeigt terminētu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu bez līgumsoda vai līdzīga veida kompensācijas zemāk norādītajos gadījumos:

⁵⁹ PTAL 5.panta otrās daļas 5.punkts, 6.panta trešās daļas 1.punkts.

⁶⁰ ESL 22.panta ceturtā daļa.

⁶¹ ESL 22.panta sestā daļa.

⁶² ESL 22.panta septītā daļa.

- ja patērētājs izmanto normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības;
- ja patērētājam ir sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums un tā iemesls ir pakalpojuma neatbilstība līgumā noteiktajām elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes rādītāju (parametru) vērtībām. Regulators pirms līguma izbeigšanas un pēc galalietotāja pieprasījuma konstatē konkrētajam galalietotājam sniegtā elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes neatbilstību līgumā noteiktajām elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām;⁶³
- ja Pakalpojumu sniedzējs groza līgumu un patērētāji tam nepiekrīt;⁶⁴
- ja noteikumi par līgumsoda piemērošanu atzīstami par netaisnīgiem līguma noteikumiem.⁶⁵

Piemērs: Normatīvajiem aktiem neatbilstoši un netaisnīgi ir līguma noteikumi, kas paredz līgumsoda apmēru, kurš nav proporcionāls pakalpojuma sniegšanas laikam:⁶⁶

„Līgumsods, Klientam vienpusēji izbeidzot līgumu, ir piemērojams 120 EUR apmērā”.

Piemērs: Normatīvajiem aktiem neatbilstoši un netaisnīgi ir līguma noteikumi, kuri līguma vienpusēju izmaiņu gadījumā, patērētājiem nenodrošina tiesības atkāpties no līguma bez līgumsoda piemērošanas.⁶⁷

„Pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs veikt vienpusējas pakalpojuma un šo noteikumu izmaiņas. Ja klients tam nepiekrīt, viņam ir tiesības izbeigt līgumu, apmaksājot Noteikumos paredzēto Līgumsodu”.

Piemērs: Par netaisnīgiem atzīstami līguma noteikumi, kuri paredz līgumsoda piemērošanu jebkurā līguma izbeigšanas situācijā, tai skaitā, nenošķirot gadījumus, kuros līgums kļuvis par beztermiņa, vai kuros patērētājs izmanto atteikuma vai citas likumīgās tiesības:

„Par vienpusēju līguma izbeigšanu Klientam jebkurā gadījumā ir jāmaksā Noteikumos paredzētais Līgumsods”.

Piemērs: Netaisnīgi līguma noteikumi, kas, pārsniedzot normatīvajos aktos noteiktās tiesības⁶⁸, paredz pakalpojuma maksas pieprasīšanu par laika posmu, kurā no patērētāja neatkarīgu apstākļu dēļ, netiek veikta pakalpojumu sniegšana:

„Ja Klients vienpusēji izbeidz līgumu, Operators pārtrauc pakalpojuma sniegšanu no brīža, kad saņēmis Klienta iesniegumu par līguma izbeigšanu. Šādā gadījumā Klientam netiek atmaksāts iepriekš samaksātais avansa maksājums par turpmākā pakalpojuma sniegšanu”;

⁶³ ESL 23.panta (3¹) daļa.

⁶⁴ ESL 23.panta trešā daļa.

⁶⁵ PTAL 6.panta astotā daļa.

⁶⁶ ESL 22.panta septītā daļa.

⁶⁷ ESL 23.panta trešā daļa.

⁶⁸ Noteikumu Nr.298 9.punkts.

„Ja Klients vienpusēji vēlas izbeigt vai pārtraukt šo Līgumu pirms līguma termiņa beigām, Klientam jāapmaksā abonēšanas maksa par visiem atlikušajiem mēnešiem pilnā apmērā”.

4.2. Pakalpojumu izmantošanai nepieciešamo ierīču maksa un īre

Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi nereti paredz pakalpojumu izmantošanai nepieciešamo ierīču iegādi vai īri. Minētajās situācijās Pakalpojumu sniedzējiem ir jānodrošina ESL 22.panta astotās daļas prasības. Proti, ja pakalpojuma saņemšanai nepieciešama iekārta, „kas nav izmantojama analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no cita elektronisko sakaru komersanta”, Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums:

- pirmslīguma informācijā, kā arī ierīces pirkuma vai īres līgumā norādīt, ka ierīce nav izmantojama analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no citiem elektronisko sakaru komersantiem;
- nodrošināt patērētājam iespēju šo iekārtu īrēt par objektīvi pamatotu un uz izmaksām balstītu maksu.

Iepriekš minētais nosacījums neattiecas uz gadījumiem, kad Pakalpojumu sniedzējs, beidzoties līgumam, nodrošina ierīces atsaistīšanu, ļaujot to izmantot analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no cita elektronisko sakaru komersanta.⁶⁹

Gadījumos, kad ierīces tiek piedāvātas par maksu, kas patērētājiem ir būtiski izdevīgāka nekā to mazumtirdzniecības iegādes cena vai īre, ierīces mēdz saukt par „subsīdētām”. Piedāvājot subsīdētās ierīces, patērētājiem izdevīgā veidā tiek nodrošinātas iespējas saņemt, piemēram, rūterus, dekoderus, modemus, mobilos tālruņus, satelītu sistēmas un citas elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošanai nepieciešamo aprīkojumu. Šādu līguma noteikumos parasti ir paredzēts līguma minimālais darbības termiņš, kā arī līgumsods par tā neievērošanu. Līdz ar to, ja patērētājs veic vienpusēju līguma pirmstermiņa izbeigšanu, Pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs piemērot līgumā norādīto līgumsodu, tai skaitā, tādejādi kompensējot subsīdēto ierīču neatmaksāto vērtību.

Svarīgi! Izmantojot atteikuma tiesības saistībā ar līgumu, kurš paredz ierīču iegādi (pirkumu), patērētājs ir tiesīgs saņemt atpakaļ visus maksājumus, kas saistīti ar ierīču iegādes maksu, turpmāko īri un piegādes izdevumiem.⁷⁰

Atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā īres maksa no patērētāja var tikt pieprasīta tikai tad, 1) ja patērētājam ir nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par atteikuma tiesībām, 2) ja pakalpojuma sniegšana atteikuma tiesību periodā uzsākta pēc patērētāja skaidri izteikta pieprasījuma un 3) tikai tādā apmērā, kurš ir proporcionāli atbilstošs patērētājam sniegtajam pakalpojumam (ierīces izmantošanas laikam).⁷¹

⁶⁹ ESL 22.panta devītā daļa.

⁷⁰ PTAL 12.panta sestā daļa.

⁷¹ Noteikumu Nr.254 18.un 23. punkts.

Gadījumos, kuri saistīti ar tāda līguma pirmstermiņa izbeigšanu, kura ietvaros patērētājiem tiek pārdotas vai izīrētas ierīces, būtiski ir ņemt vērā zemāk norādīto:

- atteikuma tiesību gadījumā – vienošanās par ierīces iegādi tiek izbeigta, atmaksājot ar to saistītos patērētāja veiktos maksājumus;⁷²
- atteikuma tiesību gadījumā – vienošanās par ierīces īri tiek izbeigta atbilstoši normatīvo aktu prasībām par atteikuma tiesību izmantošanu pakalpojumu sniegšanas gadījumā;⁷³
- maksa par ierīci nevar tikt pieprasīta, ja līgums tiek izbeigts tādēļ, ka Pakalpojumu sniedzējs vienpusēji veicis līguma grozījumus, un ierīce nav izmantojama, saņemot analogisku pakalpojumu no cita elektronisko sakaru komersanta;⁷⁴
- maksa par ierīci nevar tikt pieprasīta, ja līguma izbeigšanas iemesls ir elektronisko sakaru pakalpojuma neatbilstība pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām;⁷⁵
- maksai par ierīces iegādi ir jābūt samērīgai un atbilstošai ierīces iegādes vērtībai un tās samazinājumam, ņemot vērā pakalpojuma izmantošanas laiku;
- ja, izbeidzot līgumu, ierīce jāatdod atpakaļ Pakalpojumu sniedzējam, no patērētāja nedrīkst tikt pieprasīta tās pilnā iegādes vai atlikusī vērtība;
- nosakot maksu par ierīci, jāņem vērā izmaksas, ko sedz citas personas, piemēram, ja iekārta tiek nodota lietošanā vai pārdota citām personām.

Piemērs: Netaisnīgi līguma noteikumi, kuri ierobežo patērētāja atteikuma tiesību izmantošanu vai var atturēt patērētājus no atteikuma tiesību izmantošanas:

„Izmantojot atteikuma tiesības, abonentam netiek atgriezta maksa par līgumā norādīto ierīču iegādi”;

„Izmantojot atteikuma tiesības, abonentam jāatmaksā izsniegto ierīču atlikusī vērtība”;

„Izmantojot atteikuma tiesības un atsakoties no elektronisko sakaru pakalpojuma, abonents nav tiesīgs atteikties no līgumā norādīto ierīču iegādes vai nomas (īres)”;

„Izmantojot atteikuma tiesības, abonentam jāsedz līgumā norādītās ierīču nomas (īres) maksājumi līdz līguma minimālās darbības termiņam”.

Piemērs: Netaisnīgi līguma noteikumi, kuri paredz ierīces iegādei piemērotās atlaides atcelšanu un / vai pilnu ierīces vērtības atlīdzību, neņemot vērā periodu, kurā veikta līguma izpilde:

„Līguma darbības izbeigšanas gadījumā pēc klienta iniciatīvas pirms tajā noteiktā minimālā termiņa beigām, klientam tiek piemērots līgumsods pilnā klientam piešķirtās ierīces atlaides apmērā, neatkarīgi no līguma darbības ilguma”.

⁷² PTAL 12.panta pirmā daļa, ceturtnā un divpadsmitā daļa.

⁷³ PTAL 12.panta pirmā daļa, ceturtnā un divpadsmitā daļa, Noteikumu Nr.254 19.punkts, Noteikumu Nr.255 23.punkts.

⁷⁴ ESL 23.panta trešā daļa,

⁷⁵ ESL 23.panta (3¹) daļa.

„Līguma izbeigšanas gadījumā Klientam ir pienākums 10 dienu laikā atdot atpakaļ no pakalpojumu sniedzēja saņemtās iekārtas. (..) Līguma izbeigšanas gadījumā pēc klienta iniciatīvas, klientam jāsedz pilna līgumā norādīto iekārtu cena”.

4.3. Līguma vienpusēju izmaiņu veikšana

ESL 23.panta trešā daļa nosaka: „abonentam ir tiesības izbeigt elektronisko sakaru pakalpojumu 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”. Līdz ar to papildus Civillikuma un PTAL 5.un 6.panta regulējumam, no elektronisko sakaru pakalpojumu apriti reglamentējošajiem speciālajiem normatīvajiem aktiem izriet īpaši noteikumi, kuri piemērojami līgumtiesiskajās attiecībās starp elektronisko sakaru komersantiem un patērētājiem kā abonentiem, proti, 1) Pakalpojumu sniedzēju tiesības vienpusēji grozīt līguma noteikumus, 2) Pakalpojumu sniedzēju pienākumu vienu mēnesi iepriekš informēt patērētājus par līguma noteikumu grozījumiem un līguma vienpusējas laušanas iespējām, 3) patērētāju tiesības vienpusēji atkāpties no noslēgtajiem elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem bez līgumsoda, ja viņi piedāvātajiem grozījumiem nepiekrīt.

Svarīgi! Ja nav ievērotas ESL 23.panta trešajā daļā noteiktās abonentu informēšanas prasības, Pakalpojumu sniedzēja vienpusējie līguma noteikumu grozījumi nav uzskatāmi par spēkā esošiem. Šādā situācijā patērētājs ir tiesīgs pieprasīt līguma izpildi atbilstoši esošajiem līguma noteikumiem, kā arī vienpusēji atkāpties no līguma bez līgumsoda, ja līguma izpilde tiek veikta atbilstoši citiem, Pakalpojumu sniedzēja vienpusēji grozītiem līguma noteikumiem.

Ja patērētājs piedāvātajiem līguma noteikumu grozījumiem nepiekrīt, viņš par to informē Pakalpojumu sniedzēju. Šādā situācijā iepriekš noslēgtais līgums tiek izbeigts, notekot Pakalpojumu sniedzēja paziņojumā norādītajam termiņam, kurš nedrīkst būt īsāks par vienu mēnesi.

Kārtību, kādā patērētājs informē Pakalpojumu sniedzēju par līguma izbeigšanu un atteikšanos no noslēgtā līguma, jānosaka līguma noteikumos vai patērētājam nosūtītajā paziņojumā par līguma noteikumu grozījumiem, taču šāda informācija nedrīkst ierobežot ESL 23.panta trešajā daļā noteiktās patērētāja tiesības vienpusēji atkāpties no līguma bez līgumsoda piemērošanas. Ja līgumā vai paziņojumā ietverti patērētāja likumīgās tiesības ierobežojoši noteikumi, tie ir uzskatāmi par netaisnīgiem līguma noteikumiem.⁷⁶

Ja informēšanas prasības ir ievērotas, patērētājs, turpinot izmantot pakalpojumu un neinformējot Pakalpojumu sniedzēju par līguma izbeigšanu, „noteiktā” veidā (ar

⁷⁶ PTAL 6.panta trešās daļas 1.punkts kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu.

konkludentām darbībām) dod savu piekrišanu grozījumiem līguma noteikumiem, un iepriekš noslēgtais līgums turpina darboties atbilstoši līguma noteikumu grozījumos paredzētajam.

Kā tas minēts iepriekš, Pakalpojumu sniedzējam jāievēro likumā noteiktais abonentu informēšanas termiņš, proti, paziņošana ir veicama ne vēlāk kā vienu mēnesi pirms līguma noteikumu grozījumu spēkā stāšanās. Līdz ar to līgumā nedrīkst tikt iekļauti noteikumi, kas pārkāpj šī termiņa ievērošanas prasības. Jāuzsver, ka ESL 23.panta trešajā daļā noteiktais termiņš – ne vēlāk kā viens mēnesis pirms izmaiņu spēkā stāšanās – ir noteikts nolūkā aizsargāt abonenta tiesiskās intereses, dodot pietiekami ilgu laiku, lai pieņemtu lēmumu par grozītā līguma turpināšanu vai izbeigšanu, izvērtējot līguma grozījumu atbilstību viņa interesēm un materiālajām iespējām, tai skaitā, izdarot izvēli un veicot salīdzinājumu ar citu Pakalpojumu sniedzēju piedāvājumiem.

Paziņošana par līguma noteikumu grozījumu izmaiņām un patērētāja vienpusējām tiesībām atkāpties no līguma bez līgumsoda ir veicama, izmantojot līgumā noteiktos patērētāja individuālos saziņas līdzekļus, piemēram:

- pasta sūtījumu uz patērētāja dzīvesvietas vai pieslēguma adresi;
- elektroniskā pasta sūtījumu uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi;
- patērētājam adresētas informācijas izvietošanu Pakalpojumu sniedzēja tīmekļvietnē izveidotajā lietotāja individuālajā „profilā”;
- iekļaujot informāciju patērētājam nosūtītajā rēķinā.

Patērētāju informēšanas pienākums ir izpildāms, Pakalpojumu sniedzējam veicot pietiekoši „aktīvas” un „efektīvas” darbības, individuāli informējot abonentu par līguma noteikumu grozījumiem. Vienlaikus no ESL 23.panta trešās daļas noteikumiem izriet Pakalpojumu sniedzēja pienākums pierādīt pienācīgu abonentu informēšanas pienākuma izpildi.

Informācija par elektronisko sakaru pakalpojumu tarifu grozījumiem, kuras sniegšana un atjaunošana ir būtiski apgrūtināta to dažādības, apjoma un tirgus situācijas izmaiņu dēļ, var tikt sniegta Pakalpojumu sniedzēja tīmekļvietnē, kuras adrese un tās izmantošana attiecīgās saziņas nolūkos ir norādīta elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā. Šādās situācijās Pakalpojumu sniedzējam ir pienākums nodrošināt, ka informāciju par tarifiem patērētājiem ir iespējams saglabāt un izdrukāt ar datumu un laika identifikāciju.⁷⁷

Piemērs: Par netaisnīgu ir uzskatāms līguma noteikums, kurš paredz Pakalpojumu sniedzēja tiesības veikt vienpusēju līguma grozīšanu, nenodrošinot normatīvajos aktos noteikto abonenta individuālās informēšanas pienākumu:

„Operatoram ir tiesības vienpusēji mainīt Noteikumus, par to Abonentam atsevišķi nepaziņojot (..)”

„(..) var mainīt abonēšanas maksu, norēķinu kārtību, tarifu likmes un noteikt papildu tīkla pakalpojumu tarifus. Par izmaiņām (..) informē vienu mēnesi

⁷⁷ Vispārējās atļaujas noteikumu 27.punkts.

iepriekš, izvietojot izmaiņas redzamā vietā (..) klientu apkalpošanas centros vai publiskojot internetā (..) mājas lapā (..). Ja Abonents nepiekrīt (..) vienpusēji veiktajiem Līguma grozījumiem, tad Abonentam ir tiesības līdz grozījumu spēkā stāšanās dienai iesniegt rakstisku iesniegumu par Līguma izbeigšanu”.

Piemērs: Par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kurš paredz patērētāja tiesības atkāpties no līguma tikai gadījumos, ko vienpusēji ir noteicis Pakalpojumu sniedzējs:

„Gadījumā, ja, veicot izmaiņas kanālu piedāvājumā, no Paketes izņemti vairāk nekā 15% Klienta izvēlēto kanālu, nenomainot tos ar līdzīgām programmām, Klientam ir tiesības izbeigt Līgumu, rakstveidā paziņojot par to (..) līdz grozījumu spēkā stāšanās dienai”.

Piemērs: Par netaisnīgu ir uzskatāms līguma noteikums, kurš paredz pārāk īsu iepriekšējas informēšanas un līguma izbeigšanas termiņu:

„Pakalpojumu sniedzējs var pārskatīt katra atsevišķa pakalpojuma abonēšanas un pakalpojumu maksu pēc jaunu normatīvo aktu pieņemšanas (t.sk. pēc izmaiņām nodokļu likumdošanā), kā arī augošās inflācijas un citu ekonomisku apstākļu rezultātā. Izmaiņas abonēšanas maksā tiks pieņemtas, paziņojot par to ABONENTAM 20 dienas iepriekš, rakstiski informējot ABONENTU”.

„Operators ir tiesīgs grozīt Līguma noteikumus, sniedzot Klientam rakstisku paziņojumu par grozījumiem vismaz 15 (piecpadsmit) dienas pirms grozījumu spēkā stāšanās. Ja Klients nav paziņojis Operatoram par Līguma izbeigšanu un pēc grozījumu spēkā stāšanās datuma turpina lietot pakalpojumus, uzskatāms, ka Klients ir akceptējis Līguma grozījumus un tie kļūst par šī Līguma neatņemamu sastāvdaļu”.

Piemērs: Par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kurš līguma grozīšanas gadījumā ierobežo paziņošanu par līguma izbeigšanu, pakļaujot to tādām formalitātēm, kuras atkarīgas no Pakalpojumu sniedzēja rīcības vai ieskatiem:

„Iesniegums par vienpusēju atkāpšanos no līguma tiek uzskatīts par pieņemtu tikai tad, ja ir otras puses rakstisks apstiprinājums”.

4.4. Noteikumi, kas nosaka atbildību par pakalpojumu un strīdu risināšanu

Elektronisko sakaru pakalpojumu atbilstība līguma noteikumiem ir vērtējama, ņemot vērā 1) ar līgumu uzņemtas saistības (līguma noteikumus), 2) normatīvajos aktos, tai skaitā Civillikumā, PTAL un ESL reglamentētās prasības, kā arī 3) tiesību aktu noteikumus, kuri nosaka elektronisko sakaru pakalpojumu parametru atbilstības prasības.

Būtisks regulējums, kurš attiecināmas uz elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes atbilstību, tās nodrošināšanu un novērtēšanas iespējām, kā arī pakalpojumu sniedzēja atbildību, ir noteikts ESL 22. un 59.pantā un Vispārējās atļaujas noteikumu 25.5.apakšpunktā. Minēto prasību ievērošanu un ar tām saistīto strīdu izskatīšanu atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kompetencei veic Regulators, cita starpā pildot ārpustiesas strīdu risinātāja funkcijas.⁷⁸ Kārtība un noteikumi, kādā Regulators izskata strīdus elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, ir noteikta likuma Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem VII nodaļā „Strīdu izskatīšana”.

Gadījumā, kad pakalpojums neatbilst normatīvajos aktos un līgumā noteiktajām elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām, patērētājs ir tiesīgs izmantot savu tiesisko interešu aizsardzības līdzekļus, ko nosaka elektronisko sakaru nozari reglamentējošie akti. Piemēram, nekvalitatīva elektronisko sakaru pakalpojuma gadījumā, 1) pieprasot kompensāciju vai atlīdzinājumu, 2) samazinātu abonēšanas maksu vai 3) līguma izbeigšanu bez līgumsoda.⁷⁹

Pakalpojumu sniedzējam atbilstoši ESL 22.panta trešās daļas 6.punktam līgumā ir jāiekļauj kompensācijas un atlīdzības noteikšanas kārtība gadījumiem, kad līgumā iekļautie pakalpojumu kvalitātes nosacījumi nav ievēroti.

Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā jābūt iekļautiem skaidriem noteikumiem, kuri attiecināmi uz pasākumiem, kas nepieciešami pakalpojuma nodrošināšanai un kvalitātes pārbaudei, piemēram, noteikumiem par interneta piekļuves vai kabeļtelevīzijas tīkla profilaktisko apkopi. Minēto noteikumu ietvaros būtu nosakāms konkrēts termiņš attiecīgo pasākumu veikšanai vai tā noteikšanas un individuālās brīdināšanas kārtība.

Līguma noteikumi, kuri ierobežo patērētāja tiesības izmantot līguma noteikumiem atbilstošu pakalpojumu, patērētāju tiesības saņemt kompensāciju neatbilstoši sniegta pakalpojuma gadījumā vai risināt strīdus, kuri saistīti ar iebildumiem par pakalpojuma atbilstību, uzskatāmi par netaisnīgiem līguma noteikumiem.⁸⁰

⁷⁸ Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 3. panta otrā daļa, likuma Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem 32.panta pirmā daļa.

⁷⁹ ESL 22.panta trešās daļas 6.punkts, 23.panta (3¹) daļa, Vispārējās atļaujas noteikumu 25.5.apakšpunkts.

⁸⁰ PTAL 6.panta pirmā daļa, (1¹) daļa, (3) daļas 2.punkts.

Piemērs: Par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kurš ierobežo patērētāja tiesības vērsties pie Pakalpojumu sniedzēja sakarā ar iespējamu vai esošu līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu:

„Visas pretenzijas, kas ir saistītas ar iepriekšējā mēnesī sniegto pakalpojumu apjomu tiek pieņemtas līdz 5. datumam [..]”.

„Gadījumā, ja nav savienojuma ar Internet tīklu, Abonentam ir jābrīdina par to Firmu 12 stundu laikā. Firma apņemas novērst bojājumus maksimāli īsā laikā”.

Piemērs: Par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kurš ierobežo patērētāja likumīgās tiesības saņemt kompensāciju vai samazināt abonēšanas maksu:

„Abonentam ir tiesības saņemt kompensāciju vai samazināto abonēšanas maksu, ja nav ievēroti Pakalpojumu kvalitātes nosacījumi, un Norēķinu periodā ir noticis atkārtots pamatots bojājums [..]”.

Piemērs: Par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kurš paredz Pakalpojumu sniedzēja tiesības vienpusēji noteikt tīkla apkopes veikšanas laiku un ilgumu, par to nebrīdinot patērētāju:

„Operators ir tiesīgs, nebrīdinot Abonentu, veikt Elektronisko sakaru tīkla profilaktisko apkopi, ja šai apkopei patērētais kopējais laiks nepārsniedz 48 (četrdesmit astoņas) stundas kalendārajā mēnesī. Šīs apkopes laikā iespējams pakalpojumu sniegšanas pārtraukums vai traucējumi”.

4.5. Noteikumi par pakalpojumu pārtraukšanu, ja patērētājs nepilda līgumu

Saskaņā ar ESL 20.panta 4.punktu elektronisko sakaru komersantam ir tiesības pārtraukt vai izbeigt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, ja abonents nepilda līgumā noteiktās saistības. Savukārt Noteikumu Nr.298 7.punkts paredz, ka, ja lietotājs neveic pienācīgu apmaksas pienākuma izpildi, Pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus, par to rakstiski brīdinot lietotāju desmit dienas iepriekš. Vienlaikus minētā tiesību norma paredz, ka līgumā paredzētajos gadījumos Pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus bez iepriekšējas lietotāja brīdināšanas.

Regulatora 2012.gada 16.marta atzinumā Nr.2-2.22/945 norādīts, ka „Noteikumu Nr.298 7.punktā lietotais jēdziens „līgumā paredzētajos gadījumos” būtu attiecināms uz gadījumiem, kad lietotājs nav izpildījis citas saistības pret sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju (piemēram, lietotājs patvaļīgi ierīkojis abonentlīnijas, izmanto sniegtos pakalpojumus citu lietotāju traucēšanai, izmanto sabiedrisko Pakalpojumu sniedzēja publisko elektronisko sakaru tīklu pakalpojumu sniegšanai trešajām personām, veic krāpniecību, izmantojot numerāciju u.c.)”. Līdz ar to apmaksas pienākuma nepildīšana vai nepienācīga izpilde nevar būt par iemeslu elektronisko sakaru pakalpojumu patraukšanai bez iepriekšēja brīdinājuma.

Nemot vērā minēto, neveiktas vai nepienācīgi veiktas apmaksas gadījumā, pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanai vai izbeigšanai ir nepieciešama lietotāja

(patērētāja) iepriekšēja brīdināšana un tās termiņš ir noteikts (ne vēlāk kā) desmit dienas pirms pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanas vai izbeigšanas.⁸¹ Savukārt līguma noteikumi, kas nekonkretizē brīdinājuma veidu vai formu, kā arī nosaka brīdinājuma sniegšanas termiņu, kurš īsāks par desmit dienām, ir vērtējami kā noteikumi, kas ir pretrunā normatīvajiem aktiem un līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principam, jo nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā labticīguma prasībām, un ir vērtējami kā netaisnīgi līguma noteikumi.⁸²

Citos gadījumos, kuri nav saistīti ar apmaksas pienākuma izpildi, pakalpojuma sniegšanas pārtraukšana vai izbeigšana bez iepriekšējas brīdināšanas ir pieļaujama, ja līguma puses par to ir vienojušās, kā arī attiecīgi gadījumi līgumā ir raksturoti skaidri un nepārprotami.

Līguma noteikumi par pakalpojuma sniegšanas izbeigšanu vai pārtraukšanu, konstatējot apstākļus, kuri norāda uz patērētāja negatīvu kredītvēsturi vai iekļaušanu „parādnieku datu bāzēs”, uzskatāmi par normatīvajiem aktiem neatbilstošiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas 1.punktu.

Fakts, ka patērētājam attiecībā pret Pakalpojumu sniedzēju vai citām personām ir negatīva kredītvēsture vai, ka patērētājs ir iekļauts „parādnieku datu bāzēs”, pats par sevi nav saistāms ar konkrētā noslēgtā līguma galveno pienākumu izpildes pārkāpumu un tā novēršanu.

Pakalpojumu sniedzēja vienpusējas tiesības pārtraukt vai izbeigt pakalpojuma sniegšanu nedrīkst tikt noteiktas kā sekas maznozīmīgu līguma pārkāpumu gadījumos. Līguma noteikumi par pretējo uzskatāmi par netaisnīgiem līguma noteikumiem, jo patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā labticīguma prasībām.⁸³

Piemēram, par maznozīmīgiem līguma pārkāpumiem uzskatāmi gadījumi, kuri nav saistīti ar līguma galveno pienākumu izpildi vai kuri neapdraud elektronisko sakaru tīkla izmantošanas drošību un citu lietotāju tiesiskās intereses, kā arī nerada būtiskus zaudējumus Pakalpojumu sniedzējam.

Gadījumā, kad Pakalpojumu sniedzējs ir pārtraucis vai izbeidzis pakalpojuma sniegšanu, pieprasot patērētājam veikt pilnu vai daļēju pakalpojuma maksu, ir svarīgs šādas maksas pieprasīšanas ekonomiskais pamatojums. Pretējā gadījumā attiecīgie līguma noteikumi var tikt atzīti par netaisnīgiem, kā arī šādā gadījumā pieprasītā maksa par pakalpojuma sniegšanu var tikt vērtēta kā PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktā norādītais patērētājam piemērotais līgumsods vai cita veida kompensācija.

Piemērs: Par netaisnīgiem uzskatāmi līguma noteikumi, kuri paredz Pakalpojumu sniedzēja tiesības savlaicīgi neveikta maksājuma gadījumā pārtraukt pakalpojumu sniegšanu bez brīdinājuma:

⁸¹ Noteikumu Nr.298 7.punkts.

⁸² PTAL 5.panta otrās daļas 5.punkts, 6.panta pirmā daļa, trešās daļas 1.punkts.

⁸³ PTAL 5.panta otrās daļas 5.punkts, 6.panta trešās daļas 1.punkts.

„Ja Klients nokavē kādu no Izpildītājam pienākošos maksājumu ilgāk par 15 (piecpadsmi) dienām no maksājuma veikšanai noteiktā termiņa pēdējās dienas notecēšanas, Izpildītājam ir tiesības bez papildus brīdinājuma / atgādinājuma pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu Klientam”.

„Ja 1 (viena) mēneša laikā pēc Operatora izrakstītā rēķina apmaksas termiņa notecēšanas Klients nav apmaksājis rēķinu vai pārkāpis kādu no citiem šī līguma noteikumiem, Operatoram ir tiesības bez brīdinājuma pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu, bet līgums netiek uzskatīts par pārtrauktu. Pakalpojumu sniegšana netiek atjaunota līdz Klienta parāda nomaksāšanai pilnā apmērā”.

Piemērs: Par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kurš paredz Pakalpojumu sniedzēja vienpusējas tiesības patērētāja negatīvas kredītvēstures konstatēšanas gadījumā, pārtraukt pakalpojumu sniegšanu vai izbeigt noslēgto līgumu:

„Gadījumā, ja ABONENTS pārkāpj šī Līguma 2.2.3.punktu vai ir nokavējis samaksu par vismaz diviem mēnešiem pēc kārtas, vai ir iestājies 5.5.punktā minētais gadījums, vai arī pakalpojumu sniedzēja rīcībā ir nonākusi negatīva informācija par izmaiņām ABONENTA maksāspējā vai kredītvēsturē, pakalpojumu sniedzējam ir tiesības jebkurā brīdī vienpusējā kārtībā lauzt līgumu un/ vai pārtraukt pakalpojuma sniegšanu bez iepriekšējas paziņošanas ABONENTAM”.

4.6. Komerciālā saziņa

Līguma noteikumi, kuri saistīt ar patērētāja personas datu izmantošanu komerciālos nolūkos, ir vērtējami gan personas datu apstrādes kontekstā, gan saistībā ar iespējami negodīgu komercpraksi, tai skaitā, agresīvu mārketinga praksi, sūtot patērētājiem nevēlamu komerciālo saziņu vai veicot patērētāju ekonomiskās rīcības izsekošanu un ietekmēšanu, bez patērētāja piekrišanas. Līguma noteikumi, kas neatbilst personas datu apstrādes prasībām un/vai tiek izmantoti negodīgas komercprakses īstenošanā, patērētājiem nedrīkst tikt piedāvāti un tiesiskajās attiecībās ar patērētājiem nav piemērojami.

Par neatbilstošu uzskatāma Pakalpojumu sniedzēja rīcība, pieprasot no patērētāja personas datus, kuri nav nepieciešami līgumtiesisko attiecību nodibināšanai un īstenošanai, veicot to apstrādi neatbilstoši datu ieguves mērķim un apjomam, kā arī, piespiežot patērētājus piekrist tādai personas datu apstrādei, kura atbilst vienpusējām Pakalpojumu sniedzēja interesēm.

Piemērs:

„Parakstot šo līgumu, Klients piekrīt, ka līgumā norādītie personas dati var tikt izmantoti, kā arī nodoti citām personām, lai informētu Klientu par dažādām akcijām un citiem piedāvājumiem.”

Minētajā piemērā norādītais līguma noteikums, pirmkārt, ir pretrunā normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, kuras ir attiecināmas uz personas datu

apstrādes, komerciālās saziņas sūtīšanas un komercprakses īstenošanas tiesiskumu.⁸⁴ Otrkārt, ņemot vērā elektronisko sakaru pakalpojumu līguma būtību un ekonomisko jēgu, automātiska vai patērētājam „uzspiesta” personas datu apstrāde, tai skaitā personas datu nodošana trešajām personām un izmantošana tādas komerciālās saziņas sūtīšanai, kura nav saistāma ar noslēgto līgumu, ir vērtējama kā pretēja līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principam.⁸⁵ Līdz ar to minētais līguma noteikums saskaņā ar PTAL 6.panta pirmo daļu un trešās daļas 1.punktu uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.

⁸⁴ Fizisko personu datu apstrādes likuma 6.pants, 7.pants, 8.panta pirmā daļa, 10.panta pirmā un otrā daļa, ISPL 9.pants, NKAL 4.panta pirmā daļā, otrās daļas 3.punkts, 13.panta 3.punkts.

⁸⁵ PTAL 5.panta otrās daļas 3. un 5.punkts.

Nobeigums

Apkopojot vadlīnijās minēto, PTAC īpaši vēlas ieteikt komersantiem zemāk norādīto:

- patērētājiem piedāvātie līguma noteikumi nedrīkst būt netaisnīgi;
- veicot pakalpojumu tirdzniecību distances vai „sliekšņa darījumu” veidā, elektronisko sakaru komersantiem ir jārēķinās ar patērētāju atteikuma tiesībām, kā arī jāievēro īpašas prasības attiecībā uz pirmslīguma informācijas un līguma noteikumu saturu un pasniegšanas veidu;
- līgumos ar patērētājiem iekļautie netaisnīgie līguma noteikumi nav spēkā no līguma noslēgšanas brīža, savukārt noslēgtais elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir spēkā tiktāl, ciktāl netiek piemēroti netaisnīgie līguma noteikumi;
- Pakalpojumu sniedzējiem ir būtiski pievērst uzmanību tam, lai to izstrādātie un patērētājiem piedāvātie līguma noteikumi būtu izteikti vienkāršā valodā, konkrēti, skaidri un saprotami;
- piedāvājot iepriekš sagatavotus līguma noteikumus ar dažādām izvēles iespējām, patērētājam ir jānodrošina iespēja pašam izdarīt savu izvēli, kā arī pašrocīgi veikt aktīvas darbības tās izteikšanai;
- patērētājiem piedāvāto un tiesiskajās attiecībās ar patērētājiem piemēroto elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumu atbilstība lielā mērā ir atkarīga ne vien no līgumtiesības un patērētāju tiesības reglamentējošo tiesību aktu prasībām, bet arī no prasībām, kuras atbilstoši normatīvajiem aktiem un profesionālās rūpības prasībām ir attiecināmas uz elektronisko sakaru pakalpojumu nozari, īpaši ņemot vērā, patērētāja, kā mazāk aizsargātā tirgus dalībnieka intereses;

Netaisnīgu līguma noteikumu piedāvāšana un piemērošana tiesiskajās attiecībā ar patērētāju ir uzskatāma par patērētāja tiesību pārkāpumu, kā arī šāda rīcība, kura negatīvi ietekmē vai varētu negatīvi ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, var tikt atzīta par negodīgu komercpraksi.

Individuālie strīdi par elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumu piemērošanu un elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu atbilstoši elektronisko sakaru pakalpojumu līguma nosacījumiem ir risināmi pušu pārrunu ceļā, tiesā vai normatīvajos aktos norādītajos gadījumos, vēršoties Regulatorā. Savukārt patērētāju kolektīvo interešu aizsardzību un uzraudzību netaisnīgu līguma noteikumu un negodīgas komercprakses jomā veic PTAC, tai skaitā, pārkāpumu konstatēšanas gadījumā, izvērtējot nepieciešamību piemērot NKAL 15.panta astotajā daļā noteikto administratīvo atbildību.

Neskaidrību gadījumos līguma noteikumu un komercprakses uzraudzības jautājumos aicinām vērsties Digitālo pakalpojumu koordinēšanas un analītikas departamentā vai Patērētāju tiesību uzraudzības departamentā, tālr. 65452554.