



Padomi, slēdzot elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu

Publicēts: 04.11.2020.

Mūsdienās pašsaprotami ir izmantot tādus pakalpojumus kā internets, t.sk., mobilais internets, televīzija, balss telefonija mobilajā un fiksētajā telefonu tīklā. Tādējādi viena no mūsu ikdienas dzīves sastāvdaļām ir dažādu elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošana.

Elektronisko sakaru pakalpojums ir pakalpojums, kuru parasti nodrošina par atlīdzību un kurš pilnīgi vai galvenokārt sastāv no signālu pārraidīšanas elektronisko sakaru tīklos (piemēram, interneta piekļuves pakalpojumi, televīzijas programmu pārraides pakalpojumi, balss telefonijas pakalpojumi mobilajā un fiksētajā telefonu tīklā). Par konkrētu elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu ir noslēdzams līgums ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju. Līgums ir obligāti noslēdzams rakstveidā vai arī izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, piemēram, ar interneta starpniecību.

Ņemot vērā, ka elektronisko sakaru pakalpojuma līgums uzliek daudz pienākumu un atbildības patērētājam, aicinām patērētājus īpaši pievērst uzmanību šādiem elektronisko sakaru pakalpojuma līguma izvēles un lietošanas posmiem:

Piemērotākā elektronisko sakaru pakalpojuma izvēles īpatnības

Elektronisko sakaru līguma slēgšana

Informācija par līguma izmaiņām

Jūsu tiesības vienpusēji izbeigt līgumu

Līguma izbeigšana terminētajiem elektronisko sakaru līgumiem

Kur vērsties pēc palīdzības

Elektronisko sakaru pakalpojumu reklāma

Bieži konkrētus elektroniskos sakaru pakalpojumus izvēlamies, balstoties uz reklāmā (piedāvājumā) sniegto informāciju, tāpēc pirms līguma noslēgšanas pievērsiet uzmanību reklāmā (piedāvājumā) sniegtajai informācijai, kā arī aicinām iepazīties ar papildu informāciju par konkrēto piedāvājumu un pakalpojumu, piemēram, pakalpojumu sniedzēja mājas lapā.

Iepazīstieties ar visu piedāvājumā (reklāmā) sniegto informāciju, kam ir jābūt sniegtai saprātīgi salasāmā, saskatāmā, viegli uztveramā veidā.

Piemēram, dažkārt būtiska informācija, tostarp, par pakalpojuma kopējām izmaksām, var būt sniegta reklāmas teksta apakšējā daļā vai mazākiem burtiem, kas salīdzinājumā ar reklāmas galveno saukli var būt mazāk pamanāma, tomēr ir būtiska lēmuma pieņemšanai.

Atcerieties! Ja informācija par pakalpojumu vai dažiem līguma darbības aspektiem nav sniegta skaidrā, saprotamā u.tml. veidā, vai arī iegūstot papildu informāciju no pakalpojuma sniedzēja, vēl joprojām nav skaidri līguma aspekti, aicinām izvērtēt līguma slēgšanas nepieciešamību.

Rūpīgi iepazīstieties ar izteiktā piedāvājuma saturu un tā izmantošanas noteikumiem, īpaši pievērsot uzmanību publiskajā piedāvājumā (reklāmā) sniegtajām norādēm par papildu nosacījumu un/vai ierobežojumu spēkā esamību, lai varētu izmantot konkrēto piedāvājumu.

Piemēram, var būt paredzēts nosacījums, ka noteiktā satura pakalpojums par piedāvāto cenu ir izmantojams: - ja tiek slēgts terminēts līgums uz noteiktu laika periodu (piemēram, 12 vai 24 mēnešiem), - ja vienlaikus tiek iegādāts arī cits pakalpojums; - ja tiek lietots noteikts tarifu plāns; - ja tiek izmantots noteikts datu apjoms; - ja tiek veikta automātiska rēķina apmaksa u.tml.

Apdomīgi izvēlēties automātisko maksājumu par pakalpojumu, jo nereti ir gadījumi, kad maksa tiek noņemta pat dubultā un lietotājs to atklāj tikai pēc laika.

Noskaidrojiet, vai piedāvātais pakalpojums, tostarp, ar paredzētajiem nosacījumiem, ir pieejams jūsu dzīvesvietā vai citā paredzētajā pakalpojuma izmantošanas vietā. Mobilā interneta, ņemot vērā radioviļņu izplatīšanās īpatnības, signāla līmenis dažādās vietās būs atšķirīgs, līdz ar to elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte būs atšķirīga. Daži komersanti pirms līguma noslēgšanas piedāvā iespēju testēt pakalpojumus, tādēļ šo iespēju ieteicams izmantot, lai saprastu kādā kvalitātē šie elektroniskie pakalpojumi darbojas konkrētā adresē un ar konkrēto tehniku. *Piemēram*, atsevišķi interneta, telefonijas, televīzijas pakalpojumi var nebūt pieejami noteiktās teritorijās tehnisku vai citu iemeslu dēļ.

Ja piedāvājumā norādīts pakalpojuma apraksts un/vai cena – pievērsiet uzmanību tam, uz ko piedāvātā cena tiek attiecināta, jo ne vienmēr par norādīto cenu ir iespējams saņemt augstākās kvalitātes pakalpojumu. Piedāvājumā var būt norādīta zemākā cena, bet raksturots pakalpojums ar augstāko kvalitātes vērtību.

Piemēram, lai arī reklāmā sniegta informācija, saskaņā, ar kuru tiek piedāvāts internets līdz 100 Mbit/s no EUR 6,90 mēnesī, taču faktiski no piedāvāto pakalpojumu klāsta par minēto naudas summu ir pieejams internets ar zemāku ātrumu, bet maksimālā piedāvātā interneta ātruma pakalpojumam paredzēta augstāka maksa.

Atcerieties! Ja piedāvājumā ir vienīgi norāde uz zemu pakalpojuma cenu (*piemēram*, internets par EUR 4.90 mēnesī), pirms piekrišanas piedāvājumam ir jāpainteresējas par garantētā pakalpojuma nosacījumiem, jo zema pakalpojuma cena var norādīt arī uz, iespējams, zemu pakalpojuma kvalitāti.

Pievērsiet uzmanību tam, vai ir sniegta informācija par piedāvātā pakalpojuma kopējo cenu visā obligātajā līguma darbības termiņā, ja tāds ir paredzēts. Iespējams, ka noteiktā līguma darbības periodā cena var būt zemāka par to, kāda tā ir paredzēta pārējā līguma spēkā esamības laikā.

Piemēram, reklāmā sniegta informācija: digitālā televīzija par EUR 6.50 mēnesī, taču minētā cena ir spēkā tikai pirmos 6 mēnešus no 24 obligātajiem līguma darbības mēnešiem, savukārt, pārējā līguma darbības laikā tā ir EUR 12.50 mēnesī.

Esiet vērīgi attiecībā uz publiskajos piedāvājumos (reklāmās) izteiktajiem apgalvojumiem, katrā konkrētajā gadījumā izvērtējot piedāvājuma atbilstību savām vajadzībām un interesēm.

Atcerieties! Rūpīgi izvērtējiet piedāvājumus, kuros sniegta tāda informācija kā „izdevīgākais”, „labākā cena”, „zemākās izmaksas” u.tml. Salīdziniet dažādus piedāvājumus!

Telefonijas pakalpojumu izmantošanas gadījumā – noskaidrojiet iespējamās savienojuma maksas esamību un apmēru, kā arī iespējamās izziņas piegādes maksu un apmēru.

Piemēram, izziņas cenai var būt piemērota arī noteikta maksa par izziņas nosūtīšanu.

Veicot zvanus vai sūtīt izziņas uz paaugstinātās maksas tālruņu numuriem, painteresējieties par paaugstināto maksas pakalpojumu cenu. Vērība jāpievērš speciālajiem tālruņa numuriem, kas bieži vien ir trīs-cetur ciparu numuri, kā arī paaugstinātās maksas numuriem, kas parasti sākas ar 9000, jo parasti tie ir paaugstinātās maksas pakalpojumu numuri. Šaubu gadījumā informāciju iespējams iegūt paaugstinātās maksas pakalpojumu sniedzēju, kā arī operatoru interneta mājas lapās, zvanot pa informatīvajiem tālruņiem vai vēršoties pakalpojumu sniegšanas vietās.

Informāciju par numura piederību konkrētam pakalpojuma sniedzējam un tā pielietojumu iespējams iegūt mājas lapā www.numuri.lv.

Interneta pakalpojumu izmantošanas gadījumā – lai gan reklāmās tiek piedāvāts maksimāli augsts interneta ātrums, pirms

līguma noslēgšanas noskaidrojiet pakalpojuma sniedzēja garantētā lejupielādes un augšupielādes interneta ātrumus konkrētajā pakalpojuma izmantošanas vietā (tiem jābūt norādītiem līgumā/līguma projektā). Papildus ir iespējams iepazīties ar pakalpojuma sniedzēja deklarētajiem vidējiem mērījumu rādītājiem (tie publiski pieejami Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas tīmekļa vietnē <http://www.sprk.gov.lv/lapas/kvalitates-deklaracijas>

Atcerieties!

Parasti publiskajos piedāvājumos (reklāmās) informācija par interneta ātrumu ir attiecināta uz datu pārraides ātrumu līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam; savukārt, interneta ātrums ārzemēs var būt mainīgs neatkarīgi no pakalpojuma sniedzēja garantētā pieslēguma ātruma Latvijas teritorijas ietvaros.

Tīkla jaudas ātrums nenozīmē, ka norādītais ātrums būs pieejams individuālam pakalpojuma lietotājam.

Arī Jūsu rīcībā esošās tehniskās iekārtas var ietekmēt pakalpojumu, tostarp, interneta pieslēguma, lietošanas iespējas, tomēr tas neatbrīvo pakalpojuma sniedzēju no atbildības par piedāvājuma izpildi atbilstoši sniegtajai informācijai/ līguma noteikumiem.

Ja Jūs vēlaties izmantot mobilo internetu, iepazīstieties ar piedāvājumā (reklāmā, mājas lapā) sniegto informāciju par pakalpojuma pārklājuma zonām Latvijas teritorijā, kā arī iepazīties ar informāciju par datu pārraides ātrumu un datu pārraides apjoma ierobežojumiem, kas var ietekmēt izvēlēto pakalpojuma cenu.

Elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noslēgšana

Pirms Jūs nolemjat noslēgt līgumu par konkrētu elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu rūpīgi iepazīstieties ar līgumu un tā nosacījumiem un nepieciešamības gadījumā uzdodiet pakalpojuma sniedzējam sev interesējošos jautājumus.

Līgumā pievērsiet uzmanību tam, vai noslēdzamais elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir terminēts vai beztermiņa. Piemēram, bieži tiek piedāvāts noslēgt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uz noteiktu termiņu, bet par tā izbeigšanu pirms līgumā noteiktā termiņa patērētājam var būt paredzēta kāda sankcija (līgumsods).

Pirms terminēta līguma noslēgšanas izvērtējiet, vai varēsiet visu līgumā paredzēto laiku izmantot konkrēto pakalpojumu.

Ja Jūs izvēlaties slēgt terminētu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, tad pirms līguma noslēgšanas pievērsiet uzmanību šādai informācijai:

kopējām izmaksām, salīdzinot ar izmaksām, kas rastos, slēdzot līgumu, kuram netiek noteikts minimālais darbības termiņš;
līgumā paredzētajiem līgumsodiem;
līguma ietvaros piešķiramo iekārtu vērtībai vai nomas maksai, ja tāda paredzēta.

Minēto pirmslīguma informāciju elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējs var norādīt līgumā vai arī sniegt Jums citā viegli uztveramā veidā.

Gadījumā, ja Jūs slēdzat jaunu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, tad likumā maksimāli pieļaujama elektronisko sakaru pakalpojumu līguma termiņš ir vai nu 12 vai 24 mēneši vai kādu citu termiņu, bet ne garāks par 24 mēnešiem. Elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējam ir jāpiedāvā Jums iespēja sākotnēji noslēgt līgumu ar maksimāli pieļaujamo termiņu gan uz 12, gan uz 24 mēnešiem, savukārt Jums ir tiesības izvēlēties vienu no šiem abiem termiņiem. Ņemiet vērā, ka pie līguma ar 12 un 24 mēnešu termiņu var būt atšķirīgi nosacījumi, piemēram, pakalpojuma cena u.tml., līdz ar to pirms līguma noslēgšanas Jums būtu ieteicams salīdzināt pakalpojuma piedāvājuma izdevīgumu attiecībā gan uz 12, gan 24 mēnešu termiņu.

Atcerieties!

Pakalpojuma sniedzējs nedrīkst Jums piedāvāt noslēgt vai pagarināt līgumu uz noteiktu termiņu, ja Jums netiek piedāvāts kas papildus (piemēram, atlaide).

Iepazīstoties ar elektronisko sakaru pakalpojumu līguma saturu, pievērsiet uzmanību šādiem aspektiem:

elektronisko sakaru pakalpojuma aprakstam;

sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumiem, tajā skaitā pakalpojuma kvalitātes vērtībām (piemēram, interneta ātrumam)

vai līgums ir beztermiņa vai arī līgums ir noslēdzams uz noteiktu minimālo darbības termiņu;

ja līgums paredz automātisku termiņu pagarinājumu, tad kāda ir kārtība, lai paziņotu viedokli par nevēlēšanos pagarināt līguma darbības termiņu;

elektronisko sakaru pakalpojumu apmaksas kārtībai;

vai pakalpojuma ierīkošana ir par maksu, vai tā ir bezmaksas;

kompensācijas un atlīdzības noteikumiem, kas piemērojami, ja pakalpojuma sniedzējs nav ievērojis līgumā iekļautos elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes - kādas un kāda apmēra sankcijas paredzētas, ja netiek izpildīti līgumā noteiktie pienākumi, piemēram, līgumsods, līguma laušana;

kādi ir līguma izbeigšanas nosacījumi (parasti līgumos ir noteikts, ka patērētājam ir nepieciešams iesniegt rakstveida iesniegumu par līguma laušanu noteiktu laiku, piemēram, 30 dienas iepriekš);

kāda ir kārtība, kādā jāpaziņo par to, ka pakalpojums nav kvalitatīvs vai nav pieejams un kādā laika periodā ir paredzēts novērst pakalpojuma neatbilstību;

kāda ir strīdu izšķiršanas un pretenziju iesniegšanas kārtība.

Atcerieties!

Elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējam ar Jums ir jānoslēdz līgums rakstveidā vai arī ar izmantojot elektronisko sakaru saziņas līdzekļus (piemēram, ar e-pasta starpniecību). Līgumā ir jābūt ietvertai noteiktai informācijai, piemēram, pakalpojuma apraksts, kvalitātes nosacījumi, cenas un tarifi, elektronisko sakaru pakalpojumu apmaksas kārtība un rēķina piegādes adrese, strīdu izskatīšanas un pretenziju iesniegšanas kārtība.

Publiskā interneta piekļuves pakalpojumam – garantētais pieslēguma ātrums (augšupielādes un lejupielādes) posmā no galalietotāja pieslēguma punkta līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam, kā arī pakalpojuma pieejamība un bojājumu novēršanas laiks. Garantētam pieslēguma ātrumam jābūt 20% no reklamētā pieslēguma ātruma.

Balss telefonijas pakalpojumiem fiksētajā telefonu tīklā – minimālā runas pārraides kvalitātes vērtība, kas noteikta izmantojot piecu ballu novērtēšanas sistēmu un bojājumu novēršanas laiks savā fiksētajā telefonu tīklā.

Balss telefonijas pakalpojumiem mobilajā telefonu tīklā – minimālā runas pārraides kvalitātes vērtība, izmantojot piecu ballu novērtēšanas sistēmu, maksimālais īsziņas piegādes laiks savā mobilajā telefonu tīklā.

Televīzijas programmu pārraides pakalpojumam – bojājumu novēršanas laiks un minimālā attēla kvalitātes vērtība atbilstoši televīzijas programmu pārraides pakalpojuma kvalitātes piecu ballu novērtēšanas sistēmai.

Ja līgums tiek noslēgts Jūsu dzīvesvietā, pakalpojuma sniedzēja pārstāvim ierodoties pie Jums, tas ir uzskatāms par „sliekšņa” līgumu un Jums ir tiesības no tā atkāpties 14 dienu laikā, nosūtot rakstveida atteikumu (plašāk skat. PTAC mājas lapas sadaļu patērētājiem „Kas jāzina par sliekšņa tirdzniecību?”).

Kādas ir Jūsu tiesības, ja elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai nepieciešama speciāla iekārta?

Ja elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai ir nepieciešama speciāla iekārta (piemēram, modems, dekodērs), kas nav izmantojama analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no cita elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja, tad Jūs, izvērtējot savas vajadzības un salīdzinot piedāvājumus, Jūs esat tiesīgs izvēlēties, vai nu iegādāties iekārtu savā īpašumā vai arī slēgt īres līgumu par iekārtas izmantošanu.

Izņēmums, kad pakalpojuma sniedzējs, drīkst Jums nepiedāvāt slēgt īres līgumu par iekārtas izmantošanu, ir tikai gadījums, kad elektronisko sakaru komersants, kurš patērētājam piedāvāto iekārtu ir piesaistījis konkrētam elektronisko sakaru tīklam uz noteiktu laiku un, līguma saistībām beidzoties, nodrošina iekārtas atsaistīšanu, ļaujot to izmantot analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no cita elektronisko sakaru komersanta (piemēram, mazcenas mobilie telefoni).

Atcerieties! Pirms līguma slēgšanas vienmēr pārlicinieties, vai iekārtas pirkuma vai īres līgumā ir norādīta informācija par to, ka iekārta nav izmantojama analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no citiem elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem.

Kādā veidā elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējam ir Jūs jāinformē par līguma izmaiņām?

Ja tiek mainīts kāds no līguma nosacījumiem, piemēram, mainīta pakalpojuma cena elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējam ir šādi pienākumi:

jāievēro likumā noteiktais informēšanas termiņš, proti, jānosūta brīdinājums mēnesi pirms grozījumu spēkā stāšanās;

patērētājs jāinformē ne tikai par gaidāmajām izmaiņām, bet arī tiesībām izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas (ja tāds paredzēts);

līguma noteikumu vienaspusēju grozījumu veikšanas gadījumā patērētājs par tiem ir jāinformē individuāli (piemēram, nosūtot ikmēneša rēķinu vai nosūtot e-pastu); Par individuālu informēšanas veidu, piemēram, nav uzskatāma paziņojuma ievietošana elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja mājas lapā.

Kādas ir Jūsu tiesības vienaspusēji izbeigt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu?

Līguma vienaspusēji grozījumi

Ja elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzējs ir veicis izmaiņas līguma noteikumos (par to pakalpojuma sniedzējam ir pienākums sniegt paziņojumu patērētājam), Jums ir tiesības noteiktā termiņā (ne vēlāk kā 30 dienu laikā) no paziņojuma saņemšanas/ veikto izmaiņu konstatēšanas brīža vienaspusēji atkāpties no līguma bez līgumsoda, tostarp, bez līgumsoda samaksas.

Piemēram, patērētājs ir tiesīgs vienaspusēji lauzt līgumu bez līgumsoda piemērošanas, ja televīzijas pakalpojumu sniedzējs ir izdarījis izmaiņas to televīzijas programmu klāstā, kas ir iekļautas līguma nosacījumos (saraksta veidā vai līgumā norādot konkrētus televīzijas kanālu nosaukumus) un par kādu līgumslēdzēja puses bija vienojušās līguma noslēgšanas brīdī.

Elektronisko sakaru pakalpojumu neatbilstība līguma noteikumiem

Jums ir tiesības izbeigt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu pirms tajā noteiktā termiņa bez līgumsoda, ja līguma izbeigšanas iemesls ir sniegtā elektronisko sakaru pakalpojuma neatbilstība līgumā noteiktajām elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija pirms līguma izbeigšanas un pēc patērētāja pieprasījuma konstatē konkrētajam patērētājam sniegtā elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes neatbilstību līgumā noteiktajām elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām. Šis ir ļoti svarīgs nosacījums, tādēļ neizbeidziet līgumu pirms Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija ir veikusi pārbaudi par Jums sniegtā pakalpojuma kvalitātes neatbilstību līgumā noteiktajām elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.

Ko paredz normatīvie akti, ja Jūs vienaspusēji izbeidzat elektronisko sakaru līgumu, kurš noslēgts uz noteiktu termiņu?

Ja elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā, kas ar Jums noslēgts uz noteiktu termiņu, par līguma pirmstermiņa izbeigšanu ir paredzēts līgumsods, tad līgumsodam ir proporcionāli jāsamazinās atkarībā no laika perioda ilguma, kad pakalpojums ir ticis izmantots. Šis nosacījums attiecas arī uz gadījumiem, kad pakalpojuma saņemšanai tiek piesaistīta kāda iekārta (piemēram, modems, telefons).

Piemēram, līgumsoda apmēram ir jābūt mazākam, izbeidzot līgumu, kurš noslēgts uz noteiktu termiņu – 24 mēnešiem, pēc tam, kad 12 mēnešus jau esat lietojis pakalpojumu, nekā gadījumā, ja šo pakalpojumu būtu lietojis tikai 7 mēnešus.

Kur vērsties ar sūdzību?

Sākotnēji visi strīdi ar pakalpojumu sniedzēju patērētājam ir jārisina, vērsoties pie pakalpojuma sniedzēja. Ja tas neizdodas, atkarībā no strīda rakstura patērētājam ir tiesības iesniegt sūdzību:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010

e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

Ja sūdzība saistīta ar netaisnīgiem līguma noteikumiem, negodīgu komercpraksi (reklāmām) vai to, ka elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējs nenodrošina atteikuma tiesību realizāciju.

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā

e-pasts: sprk@sprk.gov.lv

Ja sūdzība saistīta ar sniegtā pakalpojuma kvalitāti. Pirms vēšanās Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā pakalpojuma līgumu izbeigt nevajadzētu, jo šādā gadījumā Komisijai nebūs iespējams konstatēt pakalpojuma atbilstību līgumā norādītajiem kvalitātes parametriem.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/padomi-sledzot-elektronisko-sakaru-pakalpojumu-ligumu>