

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

SIA „A-ZET Travel”
Reģ.nr. 400038551921
Skolas iela 9 – 22
Rīga, LV – 1010

LĒMUMS
par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma
noteikumiem
Rīgā

2008.gada 17.janvārī

Nr.4-lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centra Liepājas reģionālajā pārvaldē (turpmāk – *PTAC LRP*) 2007.gada 30.novembrī saņemtas (...) un (...) (turpmāk – *Patērētāji*) sūdzības (turpmāk – *Iesniegumi*) un tām pievienoto dokumentu kopijas par atceltu tūrisma pakalpojumu „Kalni 2007” uz Kamčatku, kurš pasūtīts saskaņā ar SIA „A-Zet Travel” 2007.gada 22.janvāra līgumu un 2007.gada 26.janvāra līgumu (turpmāk – *Līgumi*), kas noslēgti tūrisma aģentūrā SIA „A-ZET Travel” (turpmāk – *Aģentūra*), juridiskā adrese Skolas iela 9 – 22, Rīga un prasījuma pieteikuma izskatīšanas kārtības neievērošanu.

PTAC, izskatot lietā esošos materiālus, **konstatē**:

1. *PTAC LRP* veica *Līgumu* izvērtēšanu un 2007.gada 7.decembra vēstulē Nr.11-07/752 saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 25.panta ceturtais daļas 4. un 6.punktu un Latvijas Republikas Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 *Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums* (turpmāk – *Nolikums*) 6.3.apakšpunktu pieprasīja *Aģentūrai* līdz 2007.gada 21.decembrim sniegt rakstveida skaidrojumu par *Patērētājiem* piedāvāto *Līgumu* atbilstību *PTAL* prasībām.

Līdz 2008.gada 8.janvārim *Aģentūras* viedoklis un argumenti attiecībā par *Līgumu* atbilstību normatīvo aktu prasībām *PTAC LRP* netika iesniegti.

2. 2008.gada 11.janvārī *PTAC* saņemta *PTAC LRP* 2008.gada 8.janvāra vēstule Nr.11-27-2/23 ar lietas materiālu kopijām lēmuma pieņemšanai par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem attiecībā uz *Aģentūras Patērētājiem* piedāvātajiem *Līgumiem*.

Izskatot lietā esošos materiālus, *PTAC* **secina**:

PTAC saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturtais daļas 6.punkta un *Nolikuma* 4.12.apakšpunkta noteikumiem ir izvērtējis *Aģentūras Patērētājiem* piedāvāto *Līgumu* noteikumu atbilstību *PTAL* un Ministru kabineta 2007.gada 23.janvāra noteikumu

Nr.67 „*Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem*” (turpmāk – *Noteikumi*) prasībām un citu normatīvo aktu prasībām savas kompetences ietvaros un norāda sekojošo:

1. Saskaņā ar *PTAL* 1.panta 4.punktu *Aģentūra* ir uzskatāma par pakalpojumu sniedzēju, līdz ar to noslēgtajiem līgumiem ar patērētājiem ir jāatbilst *PTAL* prasībām.

2. Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 2.punkta noteikumiem „*patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi*”. Savukārt saskaņā ar *PTAL* 6.panta pirmo daļu „*ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem*”. Tātad atbilstoši *PTAL* 6.panta pirmās daļas noteikumiem *Sabiedrība* nedrīkst iekļaut netaisnīgus līguma noteikumus patērētājiem piedāvātajos līgumos un to projektos.

3. *PTAL* 6.panta piektajā daļā noteikts, ka „*līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja tas ir sastādīts iepriekš un patērētājam nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus*”. No šīs tiesību normas izriet, ka noteikums vienmēr uzskatāms par neapspriestu, ja tas ir sastādīts iepriekš un patērētājam tādēļ nav bijusi iespēja ietekmēt tā saturu. Turklāt atbilstoši *PTAL* 6.panta sestajai daļai, „*ja ir apspriesti atsevišķi līguma noteikumi vai atsevišķu noteikumu attiecīgi aspekti, tad nevar uzskatīt, ka savstarpēji apspriesti ir arī pārējie līguma noteikumi*”. Savukārt *PTAL* 6.panta septītā daļa nosaka, ka „*ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs apgalvo, ka līguma noteikumi ir savstarpēji apspriesti ar patērētāju, viņa pienākums ir to pierādīt*”.

PTAC norāda, ka par apspriestiem līguma noteikumiem uzskatāmi līguma noteikumi, par kuriem līgumslēdzēji, savstarpēji tos apspriežot (savstarpēji apmainoties viedokļiem), ir vienojušies. Līdz ar to parakstīts līgums pats par sevi nav pietiekams pierādījums tam, ka līgumslēdzēji ir savstarpēji apsprieduši katru līguma noteikumu atsevišķi (*sk. Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2006.gada 7.marta spriedums lietā Nr.C30519003 motīvu daļas 14.punktu*).

No lietas apstākļiem neizriet, kā arī *Aģentūra* atbilstoši *PTAL* 6.panta septītās daļas noteikumiem nav iesniegusi pierādījumus par to, ka *Līgumu* noteikumi tikuši apspriesti ar *Patērētājiem*. Tādējādi *PTAC* secina, ka *Līgumu* noteikumi ir uzskatāmi par neapspriestiem ar *Patērētājiem*.

4. *Līgumu* 4.1.punktā noteikts, ka „*Klienta rakstiskās pretenzijas par ceļojumu tiek pieņemtas piecu darba dienu laikā pēc atgriešanās Rīgā, rakstiska atbilde tiek sniegta ne vēlāk kā piecu dienu laikā no pretenzijas saņemšanas brīža. Ja strīds netiek atrisināts savstarpēji vienojoties, tad tas tiek risināts LR likumdošanā noteiktajā kārtībā Rīgas Komerciālajā šķīrējtiesā.*”

Attiecībā uz *Līgumu* 4.1.punktā noteikto, ka „*Klienta rakstiskās pretenzijas par ceļojumu tiek pieņemtas piecu darba dienu laikā pēc atgriešanās Rīgā (.)*”, *PTAC* norāda, ka saskaņā ar *PTAL* 27.panta pirmo daļu „*Patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas*”.

PTAC arī norāda, ka *Aģentūrai* ir saistošs prasījuma pieteikuma izskatīšanas termiņš, t.i., saskaņā ar 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu *Kārtība*,

kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu 15.punktu Aģentūrai ir pienākums desmit dienu laikā pēc prasījuma pieteikuma saņemšanas sniegt patērētājam rakstisku atbildi par pieņemto lēmumu attiecībā uz prasījuma pieteikumā izvirzīto prasību, ja minētajā laikposmā nav panākta abpusēja rakstiska vienošanās par prasības izpildi vai alternatīvu prasības izpildes veidu.

Savukārt patērētāja tiesības, ja sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, ir noteiktas *PTAL 29.panta pirmajā daļā*, saskaņā ar kuru patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs veic vienu no šādām darbībām: attiecīgi samazina pakalpojuma cenu; bez atlīdzības novērš sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzina patērētājiem izdevumus par neatbilstības novēršanu; izgatavo citu lietu no tāda paša vai tādas pašas kvalitātes materiāla vai sniedz līguma noteikumiem atbilstošu pakalpojumu; atceļ līgumu un atmaksā patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu.

Līdz ar to *PTAC* secina, ka *Līgumu 4.1.punkts* daļā, kas paredz, ka „*Klienta rakstiskās pretenzijas par ceļojumu tiek pieņemtas piecu darba dienu laikā pēc atgriešanās Rīgā (..)*”, ir pretrunā ar *PTAL 27.panta pirmo daļu* un *PTAL 6.panta trešās daļas 3.punktu*, kas nosaka, ka par netaisnīgu līguma noteikumu uzskatāms tāds līguma noteikums, kas „*ierobežo vai izslēdz iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības gadījumā, kad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis līgumsaistības vai ir tās izpildījis daļēji (..)*”. Ņemot vērā iepriekš minēto un saskaņā ar *PTAL 5.panta otrās daļas 4.punktu*, saskaņā ar kuru „*Līgums noteikumi ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, ja tie noteic, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām*”, kontekstā ar *PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu*, kurā noteikts, ka par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas „*ir pretrunā ar šā likuma 5.pantu*”, *Līgumu 4.1.punkts* daļā, kas paredz, ka „*Klienta rakstiskās pretenzijas par ceļojumu tiek pieņemtas piecu darba dienu laikā pēc atgriešanās Rīgā (..)*”, ir netaisnīgs līguma noteikums un līdz ar to atzīstams par spēkā neesošu.

5. Attiecībā uz *Līgumu 4.1.punktā* noteikto, ka „*(..)Ja strīds netiek atrisināts savstarpēji vienojoties, tad tas tiek risināts LR likumdošanā noteiktajā kārtībā Rīgas Komerciālajā šķīrējtiesā*”, un *Līgumu 4.2.punktā* noteikto, ka “*Strīdus rašanās gadījumā, tiek parakstīta pušu vienošanās par strīdus nodošanu izskatīšanai Rīgas Komerciālajā šķīrējtiesā*”, *PTAC* norāda, ka saskaņā ar *PTAL 6.panta trešās daļas 7.punktu* par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas „*izslēdz vai kavē patērētāja tiesības vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs vai tiesā, paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā*”.

No *PTAL 6.panta trešās daļas 7.punkta* izriet, ka jebkurš līguma noteikums, kas kavē patērētāju izmantot iepriekš minētās tiesības, ir uzskatāms par netaisnīgu. Tā kā *Līgumu 4.1.punkts* daļā, kas paredz, ka „*(..)Ja strīds netiek atrisināts savstarpēji vienojoties, tad tas tiek risināts LR likumdošanā noteiktajā kārtībā Rīgas Komerciālajā šķīrējtiesā*”, un *Līgumu 4.2.punkts* paredz strīdu izskatīšanu tikai Rīgas Komerciālajā šķīrējtiesā, izslēdzot patērētāja tiesības vērsties vispārējā tiesā, tad minētais līguma noteikums ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu un ir atzīstams par spēkā neesošu. *PTAC* norāda, ka arī Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departaments 2006.gada 7.marta spriedumā lietā Nr.C30519003 ir atzinis, ka šķīrējtiesas klauzula ar patērētāju noslēgtā līgumā uzskatāma par netaisnīgu

līguma noteikumu, ja konkrētais līguma noteikums atbilst *PTAL* 6.pantā noteiktajām netaisnīga līguma noteikuma pazīmēm.

Arī Satversmes tiesa 2005.gada 17.janvāra spriedumā Lietā Nr.2004-10-01 9.3.2.rindkopā ir atzinusi, ka patērētāju tiesības paredz īpašus ierobežojumus šķīrējtiesas līguma noslēgšanai. Satversmes tiesa minētajā spriedumā arī norādījusi uz to, ka „arī šķīrējtiesām pēc savas iniciatīvas jāizvērtē patērētāju līgumā iekļautās šķīrējtiesas klauzulas spēkā esamība. Taisījušas spriedumu, kas valsts tiesās izrādītos neizpildāms, tās var kļūt atbildīgas pret lietas dalībniekiem par lieka procesa veikšanu”. Tāpat profesors K. Torgāns ir norādījis, ka: „ļaujot bez ceremonijām patērētājam uzspiest vienu šķīrējtiesnesi un ar to viņam atņemot iespēju uz lietas izskatīšanu tiesā, tiek pārkāpts Patērētāju tiesību aizsardzības likums” (K. Torgāns. *Šķīrējtiesas Latvijā: vajadzīgas radikālas pārmaiņas*. Jurista Vārds, 11.01.2005.). K. Torgāns skaidrojis, ka šķīrējtiesas process galvenokārt ir domāts strīdu izskatīšanai starp komersantiem, kas noteikts arī UNCITRAL noteikumos (United Nation Commission On International Trade Rule, Arbitration rules, General Assembly Resolution 31/98), kas pārņemti daudzu Latvijas šķīrējtiesu reglamentos.

Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 2.punkta noteikumiem patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi. Ņemot vērā iepriekš minēto, *Līgumu* 4.1.punkts daļā, kas paredz, ka „(..)Ja strīds netiek atrisināts savstarpēji vienojoties, tad tas tiek risināts LR likumdošanā noteiktajā kārtībā Rīgas Komerciālajā šķīrējtiesā”, un *Līgumu* 4.2.punkts saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punktu vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums un atzīstams par spēkā neesošu, jo paredz iespēju strīdu izskatīšanai tikai šķīrējtiesā – Rīgas Komerciālajā šķīrējtiesā, kas rada situāciju, ka patērētājam tiek izslēgtas tiesības vērsties vispārējās jurisdikcijas tiesā.

6. *Līgumu* 5.4.punktā noteikts, ka „Gadījumos, kad ceļojumu izpilda kāda no Aģentūras partnerfirmām, visa atbildība par ceļojumu pāriet šī uzņēmuma ziņā un arī pretenzijas ir iesniedzamas partnerfirmai”. *PTAC* norāda, ka no *Līgumu* 5.4.punkta nav saprotams, kādos gadījumos atbildība par ceļojumu pāriet Aģentūras partnerfirmām un vai starp patērētāju un Aģentūras partnerfirmu tiek noslēgts atsevišķs līgums par to. Līdz ar to, ņemot vērā *PTAL* 6.panta otrajā daļā noteikto, ka „Līguma noteikumi formulējami vienkāršā un saprotamā valodā. Neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam”, *PTAC* uzskata, ka *Līgumu* 5.4.punkts ir neskaidrs līguma noteikums, kas būtu jāprecizē.

7. Izvērtējot *Līgumus*, *PTAC* norāda, ka saskaņā ar *Tūrisma likuma* 16.pantu noteikumiem un *Noteikumu* 16.punktu *Līgumos* nav norādīta informācija par klienta iemaksātās naudas drošības garantiju.

Atbilstoši *Noteikumu* 8.3.apakšpunkta noteikumiem *Līgumos* nav norādīta klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukums un adrese, kā arī persona, pie kuras griezties ceļojuma laikā gadījumos, ja tūrisma operatora vai kompleksā tūrisma uzņēmuma maksātnespējas dēļ vai faktiskās maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde.

Atbilstoši *Noteikumu* 8.1.apakšpunktam *Līgumos* nav norādīts pakalpojuma organizatora reģistrācijas numurs tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē. Savukārt saskaņā ar *Noteikumu* 8.14.apakšpunktam *Līgumos* nav norādīts klienta izvēlētais apdrošināšanas veids.

Ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz *Administratīvā procesa likuma* 63.panta pirmās daļas 2.punktu, *PTAL* 27.panta pirmo daļu, 5.panta otrās daļas 4.punktu, 6.panta otro daļu, 6.panta trešās daļas 1., 3. un 7.punktu, 29.panta pirmo daļu, 25.panta ceturtās daļas 4.punktu, astotās daļas 1.punktu, Ministru kabineta 2007.gada 23.janvāra noteikumu Nr.67 „*Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem*” 16.punktu, 8.1., 8.3. un 8.14.apakšpunktiem, Ministra kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*” 4.12.apakšpunktu, **PTAC uzdod Aģentūrai:**

- 1) pārtraukt pildīt ar *Patērētājiem* noslēgtajos *Līgumos* 4.1. un 4.2.punktus;
- 2) pārtraukt pildīt ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līgumu* 4.1.punktā un 4.2.punktos ietvertos līguma noteikumu (ja patērētājs šāda satura līguma noteikumam nav izteicis īpašu piekrišanu);
- 3) atbilstoši *Noteikumu* 8.3.apakšpunktam patērētājiem piedāvātajos līguma projektos norādīt klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukumu un adresi, pie kuras griezties ceļojuma laikā gadījumos, ja tūrisma operatora vai kompleksā tūrisma uzņēmuma maksātnespējas dēļ vai faktiskās maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde;
- 4) atbilstoši *Noteikumu* 8.1.apakšpunktam patērētājiem piedāvātajos līguma projektos norādīt pakalpojuma organizatora reģistrācijas numuru tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē;
- 5) atbilstoši *Noteikumu* 8.14.apakšpunktam patērētājiem piedāvātajos līguma projektos norādīt klienta izvēlēto apdrošināšanas veidu;
- 6) **mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās dienas** grozīt citiem patērētājiem piedāvātos līguma projektus, grozot 4.1. un 4.2.punktus;
- 7) **mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās dienas** sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta izpildi līdz pirms administratīvā akta lemjošās daļas 3.punktā noteiktā izpildes termiņa beigām atbilstoši *PTAL* 25.panta desmitās daļas noteikumiem (t.sk., iesniedzot pārstrādāto līguma projektu).

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta pirmo daļu šo administratīvo aktu adresāts var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātiem, iesniedzot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Rīgā, K.Valdemāra ielā 157.

Saskaņā ar *PTAL* 25.panta devīto daļu lēmums ir spēkā ar brīdi, kad tas kļūst zināms adresātam. Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā izpildi.

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, administratīvais akts stājas spēkā ar brīdi, kad tas paziņots adresātam. Veids, kādā administratīvo aktu paziņo adresātam – rakstveidā, mutvārdos vai citādi – , neietekmē tā stāšanos spēkā. Saskaņā ar šā panta otro daļu, ja rakstveida administratīvo aktu sūta pa pastu, uzskatāms, ka administratīvais akts adresātam paziņots septītajā dienā pēc tā nodošanas pastā.

Direktore

(zīmogs)

(paraksts)

B.Vītoliņa

IZRAKSTS PAREIZS