

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

A/S „Alida Tūrs”
Reģ.nr. 40003285204
Brīvības iela 73
Rīga, LV – 1010

LĒMUMS
par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma
noteikumiem
Rīgā

2007.gada 16.novembrī

Nr.57-lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centra Liepājas reģionālajā pārvaldē (turpmāk – *PTAC LRP*) 2007.gada 7.septembrī saņemta (...) (turpmāk – *Patērētāji*) sūdzība (turpmāk – *Sūdzība*) un tai pievienoto dokumentu kopijas par līguma noteikumiem neatbilstošu komplekso tūrisma pakalpojumu – atpūtas programmu uz Antāliju (turpmāk – *Programma*), kura pasūtīta saskaņā ar 2007.gada 20.aprīļa un 2007.gada 21.aprīļa AS „Alida Tūrs” (turpmāk – *Sabiedrība*) līgumiem (turpmāk – *Līgumi*), kas noslēgti SIA „A.P. AUTO” tūrisma aģentūrā „AP SAULI”, Fr.Brīvzemnieka ielā 38, Liepājā un prasījuma pieteikuma izskatīšanas kārtības neievērošanu.

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

1. *PTAC LRP* veica *Līgumu* izvērtēšanu un 2007.gada 25.septembra vēstulē Nr.11-07/592-T-62 „Par prasību attiecībā uz skaidrojuma sniegšanu” *PTAC LRP* saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 25.panta ceturtās daļas 4. un 6.punktu un Latvijas Republikas Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumiem Nr.632 *Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums* (turpmāk – *Nolikums*) 6.3.apakšpunktu pieprasīja *Sabiedrībai* līdz 2007.gada 8.oktobrim sniegt skaidrojumu par *Patērētājiem* piedāvāto *Līgumu* atbilstību *PTAL* prasībām.

2. Līdz 2007.gada 8.oktobrim *Sabiedrība* atbildi nesniedza, tādējādi *PTAC LRP* 2007.gada 17.oktobra vēstulē Nr.11-07/628-T-62 atkārtoti pieprasīja *Sabiedrībai* līdz 2007.gada 24.oktobrim rakstveidā iesniegt *PTAC LRP* viedokli un argumentus par *Līgumu* atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Vienlaicīgi *PTAC LRP* informēja, ka ir tiesīga izdot administratīvo aktu par *Līguma* neatbilstību *PTAL*.

3. *Sabiedrības* viedoklis un argumenti par *Līgumu* atbilstību normatīvo aktu prasībām līdz 2007.gada 25.oktobrim *PTAC LRP* netika iesniegti.

PTAC saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 6.punkta un *Nolikuma* 4.12.apakšpunkta noteikumiem ir izvērtējis *Sabiedrības* patērētājiem piedāvāto *Līgumu* noteikumus un *Programmas* atbilstību 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 *Sabiedrība* 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 *Sabiedrība* 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. Saskaņā ar *Noteikumu* 3.punktu „*Ja klientam sniedz pakalpojumu programmu, tajā rakstiski norāda šādu informāciju: 3.1.ceļojuma galamērķis un uzturēšanās laiks; 3.2.sniedzamie pakalpojumi; 3.3.transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veids, kategorija un ērtību raksturojums; 3.4.tūristu mītnes klasifikācija attiecīgajā valstī, atrašanās vieta (reģions, pilsēta) un ērtību raksturojums; 3.5.paredzētās ēdienreizes, kas iekļautas pakalpojuma cenā; 3.6.ceļojuma maršruts; 3.7.pakalpojuma cena un samaksas kārtība; 3.8.ceļošanai nepieciešamie dokumenti (pase, vīza) un citas prasības, kas saistītas ar ieceļošanu attiecīgajā valstī un izceļošanu no tās; 3.9.medicīniskās formalitātes, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajā valstī; 3.10.termiņš, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams; 3.11.cita informācija par pakalpojumu*”.

PTAC konstatē, ka šāda informācija, kā to paredz *Noteikumu* 3.punkts, ar *Patērētājiem* noslēgtajos *Līgumos* nav norādīta.

5. Saskaņā ar *Noteikumu* 8.9.apakšpunkta noteikumiem „*Līgumā norāda tūristu mītnes klasifikāciju attiecīgajā valstī, atrašanās vietu (reģionu, pilsētu) un ērtību raksturojumu*”. Arī Eiropas Padomes 1990.gada 13.jūnija Direktīvas 90/314/EEK par ceļojuma, atvaļinājuma un tūrisma braucienu kompleksiem pielikuma c punkts nosaka, ka kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumā iekļaujama informācija par tūristu mītnes kategoriju vai komforta pakāpi un tās galvenajām iezīmēm. PTAC konstatē, ka *Patērētājiem* piedāvātajā *Programmā* nav norādīts pilnīgs tūrisma mītnu ērtību raksturojums.

6. *Noteikumu* 9.punktā noteikts, ka „*Ja klientam tiek sniegta pakalpojumu programma, tās apraksts ir līguma neatņemama sastāvdaļa. Komersants ir tiesīgs līgumā atkārtoti nenorādīt pakalpojumu programmā iekļauto informāciju*”.

PTAC norāda, ka patērētājam, izvēloties tūrisma pakalpojumu sniedzēju, ir svarīgi, kāda tipa tūrisma mītne tā būs, kā arī tas, ar kādām ērtībām tajā patērētājs var pamatoti rēķināties. Ņemot vērā iepriekš minēto, līgumā (pakalpojuma programmā) jānorāda konkrētās tūristu mītnes ērtību raksturojums.

PTAC ieskatā patērētājam jāsniedz vismaz šāda pamatinformācija: informācija par gultu skaitu numurā, par to, vai attiecīgajā numurā ir pieejamas labierīcības, vai arī tās ir pieejamas ārpus numura, vai attiecīgajā numurā ir duša (vanna), vai arī tā pieejama ārpus numura, vai pakalpojuma cenā ir iekļautas brokastis un citas ēdienreizes, alkoholiskie un bezalkoholiskie dzērieni (šīs informācijas nepieciešamību nosaka arī *Noteikumu* 3.5.apakšpunkts). PTAC norāda, ka iepriekšminētā informācija *Sabiedrības Patērētājiem* piedāvātajā *Līgumā* nav iekļauta.

7. Attiecībā uz *Līgumu* 9.3.apakšpunkta noteikumiem, kas paredz, ka „*Visus jautājumus un pretenzijas par pakalpojumu kvalitāti KLIENTS apņemas nekavējoties izvirzīt rakstiskā veidā ceļazīmes termiņa ietvaros, adresējot tos personīgi AĢENTŪRAI ar faksa vai pasta sūtījumu, vai adresējot grupas vadītājam personiski. KLIENTA pretenzijas, kas saņemtas ārpus ceļazīmes laika vai nesavlaicīgi AĢENTŪRAI ir tiesības atstāt bez izskatīšanas.*” 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 norāda, ka neatkarīgi no tā, vai patērētājs pretenziju izvirzījis „*ceļazīmes termiņa ietvaros*” vai iesniedzis „*ārpus ceļazīmes laika*” *Sabiedrībai* ir saistošs prasījuma pieteikuma izskatīšanas termiņš, t.i., saskaņā ar 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu Nr.631 „*Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu*” 15.punktu *Sabiedrībai* 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* 9.3.apakšpunkts 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* 9.3.apakšpunkts ir netaisnīgs līguma noteikums un līdz ar to atzīstams par spēkā neesošu.

8. Izvērtējot *Līgumu* **8.1.apakšpunktā** noteikto, ka „*Viesnīcas kategorija tiek noteikta saskaņā ar valsts standartiem viesnīcas atrašanās vietā. AGENTŪRAI ir tiesības vienpusējā kārtā mainīt viesnīcu pēc saviem ieskatiem uz citu, saglabājot tās pašas viesnīcas kategoriju vai uz augstāku*”, *PTAC* norāda, ka *Sabiedrībai*, vienpusēji mainot viesnīcu pēc saviem ieskatiem uz citu, ir jānodrošina, ka izvēlētais viesnīcas atrašanās vieta nav tālu no tās, kuru sākotnēji izvēlēties patērētājs. *PTAC* ieskatā *Līguma* 8.1.apakšpunkts ir neskaidrs līguma noteikums, līdz ar to saskaņā ar *PTAL* 6.panta otro daļu *Līguma* 8.1.apakšpunkts ir tulkojums par labu *Patērētājiem*.

9. No *Līgumu* **8.3.apakšpunktā** noteiktā, ka „*Gadījumā, ja KLIENTS nav savlaicīgi apmaksājis pasūtīto ceļazīmi, un AGENTŪRA ir izpildījusi no savas puses visus šajā līgumā paredzētos noteikumus, KLIENTS apņemas apmaksāt šī Līguma 8.p. noteikto līgumsodu, un AGENTŪRAI ir tiesības pieprasīt pilnu ceļazīmes samaksu no KLIENTA*”, *PTAC* nav skaidrs, kurā no *Līgumu* 8.punkta apakšpunktiem ir runa par 8.3.apakšpunktā minētā līgumsoda apmēru.

10. Saskaņā ar *Tūrisma likuma* 16.panta pirmo daļu uzņēmumiem (uzņēmējdarbībā), kuri pārdod kompleksus tūrisma pakalpojumus, obligāti nepieciešama klienta iemaksātās naudas drošības garantija. *Noteikumu* 8.3.apakšpunktā noteikts, ka līgumā, ko komersants un klients slēdz par pakalpojuma saņemšanu, jānorāda klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukumu un adresi, kā arī personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā gadījumā, ja tūrisma operatora vai pakalpojuma sniedzēja maksātnespējas dēļ vai faktiskās maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde. *PTAC* norāda, ka *Sabiedrības Patērētājiem* piedāvātajos *Līgumos* augstāk minētās prasības nav ietvertas.

11. *PTAC*, pieņemot lēmumu par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem, ņem vērā to, ka 2007.gada 28.jūnijā *PTAC* saņemts *Sabiedrības* izlabotais *Līguma* projekts, kurā *Sabiedrība* ir izlabojusi *Līguma* 9.3.apakšpunktu un 8.3.apakšpunktu. Tomēr *PTAC* rīcībā nav informācijas par to, ka *Sabiedrība* ir pārtraukusi pildīt netaisnīgos līguma noteikumus attiecībā pret patērētājiem, ar kuriem noslēgti līgumi.

Ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz *Administratīvā procesa likuma* 63.panta pirmās daļas 2.punktu, *PTAL* 3.panta 4.punktu, 27.panta pirmo daļu, 5.panta otrās daļas 4.punktu, 6.panta trešās daļas 1. un 12.punktu, 29.panta pirmo daļu, 25.panta ceturtās daļas 4.punktu, astotās daļas 1.punktu, Ministra kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums* 4.12.apakšpunktu, **PTAC uzdod Sabiedrībai:**

- 1) pārtraukt pildīt ar *Patērētājiem* noslēgtajos *Līgumos* 9.3.apakšpunktu;
- 2) pārtraukt pildīt ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līguma* 9.3.apakšpunktā ietvertu līguma noteikumu (ja patērētājs šāda satura līguma noteikumam nav izteicis īpašu piekrišanu);
- 3) **mēneša laikā no lēmuma spēkā stāšanās dienas** grozīt patērētājiem piedāvātas pakalpojumu programmas (vai līgumus), norādot: pilnīgu informāciju par tūrista mītnes ērtību raksturojumu, klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukumu un adresi, kā arī personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, kurās šāda informācija netiek sniegta;
- 4) sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta izpildi atbilstoši *PTAL* 25.panta devītās un desmitās daļas noteikumiem (tai skaitā, 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

(paraksts)

B.Vītoliņa

(zīmogs)

IZRAKSTS PAREIZS