

APSTIPRINU:

Patērētāju tiesību aizsardzības centra
direktore _____ B.Vītoļa

Rīgā, 2012. gada 22.oktobrī

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS



*Vadlīnijas
taisnīga elektronisko sakaru
pakalpojumu līguma sastādīšanai**

RĪGA

* Šis dokuments nav oficiāla tiesību normu interpretācija, bet ir Patērētāju tiesību aizsardzības centra kā uzraudzības iestādes viedoklis par tiesību normu interpretāciju, izvērtējot līguma noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Saturs

Ievads.....	3
1. Tiesību akti un vadlīniju piemērošanas apjoms, subjekti	4
2. Elektronisko sakaru pakalpojuma līgums, tā forma, būtiskās sastāvdaļas un līgumā obligāti ietveramā informācija.....	6
2.1. Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma forma	6
2.1.1. Prasības distances līguma noslēgšanai	7
2.1.2. Prasības līguma ārpus pastāvīgās pakalpojuma sniegšanas vietas noslēgšanai .	10
2.2. Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma būtiskās sastāvdaļas: līguma priekšmets un cena, to norādīšanas prasības	11
2.3. Elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā obligāti ietveramā informācija	14
3. Biežāk sastopamie netaisnīgie līguma noteikumi elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos	16
3.1. Līguma noteikumi, kas paredz pārāk plašas un/vai nepamatotas tiesības piemērot līgumsodu vai cita veida kompensāciju	19
3.1.1. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana, ja patērētājs nav pienācīgi izpildījis līgumsaistības	20
3.1.2. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma pirms līguma darbības termiņa beigām.....	24
3.1.2.1. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana par pirmstermiņa līguma laušanu, ja patērētājam piešķirta atlaide pakalpojuma pieslēgšanai un/vai pakalpojuma cenai.	25
3.1.2.2. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana, ja patērētājam tiek subsidētas vai īrētas dažāda veida iekārtas	31
3.1.3. Izņēmumu gadījumi no līgumsoda vai cita veida kompensācijas piemērošanas	33
3.2. Līguma noteikumi, kas nosaka pakalpojuma sniedzēja atbildību par sniegto pakalpojumu.....	34
3.3. Līguma noteikumi, kas paredz elektroniskā sakaru pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu līgumsaistību nepienācīgas izpildes gadījumā	36
3.4. Līguma noteikumu, kas paredz elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumu vienpusēju grozīšanu, ietveršana līgumā	39
3.5. Līguma noteikumi, kas paredz strīdu risināšanu	43
3.6. Cita veida līguma noteikumi	47

Ievads

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) ir izstrādājis vadlīnijas, lai palīdzētu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas procesā iesaistītajām personām sastādīt patērētājiem piedāvātos līgumus, ievērojot patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasības attiecībā uz taisnīga līguma sastādīšanu. Vadlīnijas ir izstrādātas, lai arī rosinātu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējus, kas piedāvā un slēdz līgumus ar patērētājiem, pārstrādāt patērētājiem piedāvātos līguma projektus, ja tie neatbilst normatīvo aktu prasībām, kā arī nepiemērot attiecībā pret patērētājiem jau līgumā iekļautos netaisnīgos līguma noteikumus.

Vienlaikus atzīmējams, ka šajās vadlīnijās tiek apskatīts jautājums tikai par taisnīga elektronisko sakaru pakalpojuma līguma sastādīšanu no patērētāju tiesību aizsardzības viedokļa, sīkāk neanalizējot ESL 22.panta trešajā daļā ietvertās prasības, kā arī citos tiesību aktos noteiktās prasības un kārtību elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai.

Vadlīnijas attiecas uz elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem un citām personām, kas iesaistītas patērētājiem piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu sastādīšanā (piemēram, juristi) un noteikumu piemērošanā (elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji).

Vadlīnijas nav oficiāla tiesību normu interpretācija, bet ir Patērētāju tiesību aizsardzības centra kā uzraudzības iestādes viedoklis par tiesību normu interpretāciju, izvērtējot patērētājiem piedāvāto līgumu projektu un ar patērētājiem noslēgto līgumu atbilstību normatīvo aktu prasībām.

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

1. Tiesību akti un vadlīniju piemērošanas apjoms, subjekti

Elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas un līgumu noformēšanas kārtību attiecībā uz patērētājiem Latvijas Republikā galvenokārt regulē šādi tiesību akti:

- **Civillikums;**
- **Patērētāju tiesību aizsardzības likums** (turpmāk – PTAL);
- **Elektronisko sakaru likums** – nosaka lietotāju, elektronisko sakaru komersantu, privāto elektronisko sakaru tīklu īpašnieku un valsts pārvaldes iestāžu kompetenci, tiesības un pienākumus, kas saistīti ar elektronisko sakaru nozares regulēšanu, elektronisko sakaru tīklu nodrošināšanu, elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, kā arī ierobežoto resursu lietošanu un pārvaldīšanu (turpmāk – ESL);
- **Ministru kabineta 2001.gada 3.jūlija noteikumi Nr.298 „Kārtība, kādā pārtraucama sabiedrisko pakalpojumu sniegšana”** – nosaka kārtību, kādā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu tiem lietotājiem, kuri nav samaksājuši par saņemtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem vai nav izpildījuši citas saistības pret sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju, un kuru III nodaļā ir regulēta sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana telekomunikācijās (turpmāk – Noteikumi Nr.298);
- **Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumi Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu”** – nosaka kārtību, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze;
- **Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumi Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu”** – nosaka distances līgumā ietveramo informāciju, atsevišķus līguma izpildes nosacījumus, kā arī kārtību un termiņu, kādā realizējamas atteikuma tiesības.
- **Vispārējās atļaujas noteikumi**, kas apstiprināti ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas padomes 2011.gada 17.augusta lēmumu Nr.1/19 (turpmāk – Vispārējās atļaujas noteikumi) – ietver nosacījumus, kas ir saistoši visiem elektronisko sakaru komersantiem, kas nodrošina elektronisko sakaru

tīklu vai sniedz elektronisko sakaru pakalpojumu saskaņā ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas noteikto un publicēto elektronisko sakaru tīklu un elektronisko sakaru pakalpojumu sarakstu. Vispārējās atļaujas noteikumu 29.punkts paredz, ka elektronisko sakaru komersants ievēro normatīvajos aktos noteiktās patērētāju tiesību aizsardzības prasības, savukārt minēto noteikumu 30.punktā un 31.punktā ir noteikta elektronisko sakaru komersanta elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā ar abonentu iekļaujamā informācija, kas atbilst ESL 22.panta trešajā daļā ietvertajām prasībām.

- **Likums „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”.**
- **Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums** (turpmāk – ISPL).

2. Elektronisko sakaru pakalpojuma līgums, tā forma, būtiskās sastāvdaļas un līgumā obligāti ietveramā informācija

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 (piemēram, interneta, balss telefonijas, kabeļtelevīzijas u.c. pakalpojumi).

Elektronisko sakaru pakalpojumus sniedz elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējs – elektronisko sakaru komersants, kas sniedz publiski pieejamus elektronisko sakaru pakalpojumus, izmantojot publisko elektronisko sakaru tīklu (ESL 1.panta 10.punkts). 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 šajā likumā noteiktajā kārtībā.

Atbilstoši ESL 1.panta 2.punktam abonents ir fiziskā vai juridiskā persona, kas ir noslēgusi līgumu ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju par konkrētu elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu. Jāatzīmē, ka šīs vadlīnijas attiecas tikai uz tādiem abonentiem, kas atbilst PTAL 1.panta 3.punktā noteiktajai „patērētāja” definīcijai – fiziskā persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot precī vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību. Turpmāk vadlīnijās, runājot par abonentiem, tiks lietots termins „patērētājs”.

Elektronisko sakaru pakalpojumus izmanto saskaņā ar elektronisko sakaru komersanta un patērētāja (abonenta) noslēgtu elektronisko sakaru pakalpojuma līgumu (turpmāk – Līgums). Protī, ESL 22.panta pirmā daļa nosaka, ka elektronisko sakaru komersants un abonents slēdz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kas nosaka līdzēju savstarpējās attiecības.

2.1. Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma forma

Elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir civiltiesisks darījums un tādejādi uz līguma noslēgšanu, izpildi, atbildību un izbeigšanu attiecas vispārējais Civillikuma regulējums tiktāl, ciktāl to neregulē patērētāju tiesību aizsardzību un citi elektronisko sakaru nozari reglamentējošie tiesību akti.

ESL 22.panta otrās daļas noteikumi paredz, ka elektronisko sakaru pakalpojumu līgums slēdzams **rakstveidā** vai **izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus**.

Tādejādi attiecībā uz līguma noslēgšanu ESL ierobežo Civillikuma 1473.pantā norādīto darījuma dalībnieku izvēles brīvību tiesiska darījuma formas izvēlē un paredz obligātu tā noslēgšanu rakstveidā vai izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus. Līdz ar to saskaņā ar Civillikuma 1475. un 1484.pantu darījuma formas ievērošana uzskatāma par

darījuma būtisko sastāvdaļu un līguma formas neievērošana saskaņā ar ESL 22.panta otro daļu padara darījumu pirms attiecīgā akta taisīšanas par spēkā neesošu.

Līguma noslēgšana rakstveidā neatšķiras no jebkura cita civiltiesiska darījuma noslēgšanas privātā kārtībā, kuram likums prasa rakstveida formu. Tādejādi līgums uzskatāms par noslēgtu, kad puses elektronisko sakaru pakalpojumu rakstveida līgumā atbilstoši vispārējam civiltiesiskam regulējumam vienojušās par līguma priekšmetu un cenu (tarifa plānu). Vienlaikus jāņem vērā, ka līgums jāslēdz ne tikai atbilstošā formā, bet tajā jābūt iekļautai arī ESL 22.panta trešajā daļā noteiktajai informācijai.

Būtiska atšķirība starp līguma noslēgšanu rakstveidā un līguma noslēgšanu, izmantojot elektroniskos sakaru līdzekļus, ir tā, ka, slēdzot līgumu ar elektronisko sakaru līdzekļu starpniecību, papildus jāievēro normatīvie akti, kas regulē distances līguma noslēgšanu, ja viena no pusēm ir patērētājs.

2.1.1. Prasības distances līguma noslēgšanai

Saskaņā ar PTAL 10.panta pirmo daļu distances līgums ir vienošanās starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, kas noslēgta, pamatojoties uz pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja piedāvājumu ar adresēta vai neadresēta iespieddarba, tipveida vēstules, kataloga, presē publicētas reklāmas, kurai pievienots pasūtījuma kupons, telefona, faksimila, interneta, elektroniskā pasta, televīzijas, radio un citu informācijas nosūtīšanas vai pārraidīšanas līdzekļu starpniecību. Līdz ar to līgumi, kas slēgti, izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, ir līgumi, ko par pakalpojumu pasūtīšanu slēdz patērētāji ar elektronisko sakaru komersantu un kura piedāvāšanā un līguma slēgšanā tiek izmantoti elektroniskie distances saziņas līdzekļi, pusēm vienlaicīgi nesatiekoties (neklātienē).

Slēdzot līgumu, izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, jāņem vērā PTAL 10.panta noteikumi un Noteikumi Nr.207, kas noteic distances līgumā ietveramo informāciju, atsevišķus līguma izpildes nosacījumus, kā arī kārtību un termiņu, kādā realizējamas atteikuma tiesības.

Elektronisko sakaru pakalpojuma līgumu slēgšanai var tikt izmantota elektroniskās komercijas vide, elektroniski slēgto un piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu distances līgumu un ar tiem saistītās informācijas sniegšanas tiesiskos aspektus nosaka ISPL.

PTAL, ESL un Noteikumi Nr.207 neregulē distances līgumu spēkā stāšanās brīža noteikšanas noteikumus, tādēļ šādu līgumu spēkā stāšanās brīdis ir nosakāms atbilstoši Civillikuma 1537.pantam: „Ja līgumu slēdz starp klātneesošiem, tad tas uzskatāms par noslēgtu no tā brīža, kad priekšlikuma piedāvātāju ir sasniegusi priekšlikuma saņēmēja beznosacījuma piekrišana”, proti, izteiktajai elektronisko sakaru komersanta ofertei patērētājs ir devis akceptu. Ja distances līgums tiek slēgts, izmantojot informācijas sabiedrības pakalpojumus, piemēram, internetu vai elektronisko pastu, tā noslēgšanas

brīdis būtu nosakāms, pamatojoties uz noteikumiem, kas nosaka pasūtījuma saņemšanas brīdi elektroniskās komercijas vidē. Saskaņā ar ISPL 6.panta 1^l.daļu, pasūtījumu un tā pieņemšanas apliecinājumu, kas ir izdarīti ar tehnoloģiskajiem līdzekļiem (tai skaitā, izmantojot elektronisko pastu), uzskata par saņemtiem, kad puses, kurām tie ir adresēti, var tiem piekļūt.

Jāievēro, ka elektroniskais pasts ir uzskatāms par individuālu elektroniskās saziņas līdzekli un brīdis, kad distances līgums uzskatāms par noslēgtu, ir brīdis, kad elektroniskā pasta vēstule, kas satur patērētāja akceptu, ir sasniegusi elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzēja elektroniskā pasta serveri. Savukārt interneta mājas lapā noslēgta elektronisko sakaru pakalpojuma distances līguma noslēgšanas brīdis ir brīdis, kad patērētājs veic konkrētu darbību, ko pakalpojuma sniedzējs īpaši paredzējis un iestrādājis interneta mājas lapā akcepta sniegšanai (piemēram, kontrolpogas „pasūtīt” nospiešanas brīdis).

Jāņem vērā, ka saistībā ar distances līgumiem ISPL un Noteikumi Nr.207 nosaka īpašas informācijas sniegšanas prasības arī pirms līguma noslēgšanas. Šīs prasības galvenokārt ir saistītas ar informāciju par elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju (ISPL 4.pants), pirms pasūtījuma izdarīšanas sniedzamo informāciju (ISPL 5.pants), pasūtījuma izdarīšanas kārtību (ISPL 6.pants) un līguma noteikumiem (ISPL 7.pants). Līdz ar to papildus ESL un citu normatīvo aktu prasībām, kas noteiktas attiecībā uz informācijas saturu, ISPL un Noteikumi Nr.207 nosaka veidu, kādā attiecīgā informācija ir sniedzama.

Ja Līgums tiek slēgts, izmantojot distances saziņas līdzekļus, piemēram, interneta vidē, tad saskaņā ar Noteikumu Nr.207 2.punktu patērētājam izteiktajā piedāvājumā un ar patērētāju slēdzamajā distances līgumā (bez ESL 22.panta trešajā daļā noteiktās informācijas) obligāti jāietver šāda informācija:

- pakalpojumu sniedzēja nosaukumu (firmu), reģistrācijas numuru un, ja tiek prasīta priekšapmaks, arī adresi;
- pakalpojumu cenu (ieskaitot visus nodokļus); elektronisko sakaru pakalpojumu jomā šī prasība būs izpildīta, ja cena tiks norādīta saskaņā ar ESL 22.panta trešās daļas 11.punktu;
- samaksas un izpildes kārtību;
- informāciju par atteikuma tiesībām (izņemot Noteikumu Nr.207 15.punktā minētos līgumus);
- attiecīgo distances informācijas nosūtīšanas vai pārraidīšanas līdzekļu izmantošanas izmaksas (ja tās atšķiras no valstī spēkā esošajiem tarifiem);
- laikposmu, kurā speciālais piedāvājums vai cena ir spēkā (norāda tikai patērētājam izteiktajā piedāvājumā);

- līgumā par pastāvīgu vai atkārtotu pakalpojumu sniegšanu — minimālo līguma darbības termiņu (ja tāds ir).

Noslēdzot līgumu, pakalpojuma sniedzējam saskaņā ar PTAL 12.panta trešo daļu patērētājam ir jāizsniedz atteikuma veidlapa, kurā minēts pakalpojuma sniedzēja nosaukums (firma), vārds, uzvārds un adrese, kā arī sniegts atteikuma tiesību apraksts.

Jāievēro, ka elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja pienākums, slēdzot distances līgumu, ir pirms līguma izpildes, bet ne vēlāk kā pakalpojuma sniegšanas brīdī, sniegt patērētājam Noteikumu Nr.207 2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5. un 2.6.apakšpunktā minētās informācijas rakstisku apstiprinājumu vai apstiprinājumu citā patērētājam pieejamā vizuāli vai audiāli uztveramā un saglabājamā veidā, piemēram, ar balss pasta, audioteksta, videotelefona, videoteksta, elektroniskā pasta vai faksimila aparāta un citu saziņas līdzekļu starpniecību (ja šī informācija patērētājam pieejama vizuāli uztveramā un saglabājamā veidā nav sniegta pirms līguma noslēgšanas). Šādas Noteikumu Nr.207 6.1.apakšpunktā minētās informācijas sniegšanas pienākuma ievērošanas gadījumā patērētājs varēs izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no elektronisko sakaru pakalpojuma līguma 14 kalendāra dienu laikā no līguma noslēgšanas dienas, ja puses nav vienojušās par garāku termiņu (Noteikumu Nr.207 9. un 10.punkts). Savukārt gadījumā, ja Noteikumu Nr.207 6.1.apakšpunktā minētā informācija netiek sniegta, patērētājs var izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 90 kalendāra dienu laikā no līguma noslēgšanas dienas (Noteikumu Nr.207 11. un 12.punkts).

Saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo daļu atteikuma tiesības ir patērētāja tiesības noteiktā termiņā vienpusēji atkāpties no līguma (atteikt pasūtījumu), nemaksājot līgumsodu, procentus vai zaudējuma atlīdzību. Savukārt saskaņā ar PTAL 12.panta otrās daļas 2.punktu patērētājs ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības, lai atkāptos no distances līguma, tādejādi arī no elektronisko sakaru pakalpojuma līguma, kas noslēgts, izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus.

Patērētājam izmantojot atteikuma tiesības, elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzēja pienākums ir iespējami agrāk, bet ne vēlāk kā 30 kalendāra dienu laikā no dienas, kad patērētājs nosūtījis rakstisku atteikumu, atmaksāt patērētājam visas viņa veiktās iemaksas (Noteikumu Nr.207 14.punkts).

Izņēmums atteikuma tiesību izmantošanai ir noteikts Noteikumu Nr.207 15.1.apakšpunktā, kas paredz, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja līgumu par pakalpojuma sniegšanu sāk pildīt ar patērētāja piekrišanu pirms atteikuma tiesību izmantošanas termiņa beigām un pakalpojuma sniedzējs jau pirms līguma noslēgšanas ir informējis patērētāju par atteikuma tiesību izmantošanas neiespējamību. Līdz ar to šādā gadījumā noteicošā nozīme ir patērētāja informēšanai pirms līguma noslēgšanas un patērētāja nepārprotamai piekrišanai par to, ka pakalpojums viņam tiek sākts sniegt jau pirms atteikuma tiesību izmantošanas termiņa beigām. Ja šie divi nosacījumi netiek izpildīti, pakalpojuma sniedzējam ir jānodrošina patērētājam atteikuma tiesību realizācija.

2.1.2. Prasības līguma ārpus pastāvīgās pakalpojuma sniegšanas vietas noslēgšanai

Saskaņā ar PTAL 9.panta pirmo daļu saskaņā ar līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās pakalpojumu sniegšanas vietas, pakalpojuma sniedzējs sniedz pakalpojumus patērētājam pēc savas iniciatīvas vai pēc patērētāja nepārprotami izteikta līguma apmeklējot patērētāju mājās, darbavietā vai citā viņa atrašanās vietā.

Par līgumiem, kas noslēgts ārpus pastāvīgās pakalpojuma sniegšanas vietas, elektronisko sakaru nozarē būs uzskatāmi līgumi, kuri noslēgti, piemēram, tirdzniecības aģentam vai pārstāvim apmeklējot patērētāju mājās un piedāvājot viņam noslēgt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu. Līdz ar to ir būtiski konstatēt līguma noslēgšanas brīdi – pušu vienošanās brīdi par līguma būtiskajām sastāvdaļām.

Arī līgumi, kas noslēgti patērētāja dzīvesvietā (piemēram, pēc patērētāja pieteikuma), kad pakalpojuma sniedzēja pārstāvis ieradies, lai vienlaicīgi pieslēgtu pakalpojumu un noslēgtu (parakstītu) līgumu, uzskatāmi par tādiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma telpām, proti, ārpus pastāvīgās tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietas. Svarīgs faktors līguma veida izšķiršanā ir līguma noslēgšanas vietai nevis tam, kur tiek sniegts pakalpojums, minēto apstiprina arī PTAL 9.panta nosaukums – „Līgums, kas noslēgts ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas”. Uz tādiem gadījumiem, kad patērētājs par citādāka veida pakalpojumiem līgumu noslēdz uzņēmuma telpās, kur uzņēmuma pārstāvji pastāvīgi atrodas, bet pakalpojums tiek sniegts patērētāja dzīvesvietā, nav attiecināmas līgumiem, kas noslēgti ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas, izvirzītās prasības. Ja pakalpojuma sniedzējs slēdz līgumus ar patērētājiem to dzīvesvietās, ierodoties uzņēmuma pārstāvim pieslēgt pakalpojumus, tad šādā gadījumā pakalpojuma sniedzējam ir saistošas normatīvo aktu prasības attiecībā par līgumiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas.

Noslēdzot šāda veida līgumu, pakalpojuma sniedzējam jānodrošina, ka tiek ievērotas PTAL 9.panta trešās daļas prasības par sevis identificēšanu pēc patērētāja pieprasījuma, kā arī jāievēro PTAL 12.panta prasības, kas attiecas uz atteikuma tiesību izmantošanu un 2006.gada 25.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.320 „Noteikumi par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas vai pakalpojumu sniegšanas vietas noslēgtajā līgumā ietveramo informāciju un atteikuma tiesību realizēšanu un kārtību” (turpmāk – Noteikumi Nr.320) prasības.

Ja līgums tiek slēgts ārpus pastāvīgās pakalpojumu sniegšanas vietas, tad saskaņā ar Noteikumu Nr.320 3.punktu ar patērētāju slēdzamajā distances līgumā (bez ESL 22.panta trešajā daļā noteiktās informācijas) obligāti jāietver šāda informācija:

- pakalpojuma sniedzēja nosaukums (firma), reģistrācijas numurs un datums, vārds, uzvārds, tālrunis;
- pakalpojuma raksturojums un cena; elektronisko sakaru pakalpojumu jomā šī prasība būs izpildīta, ja cena tiks norādīta saskaņā ar ESL 22.panta trešās daļas 11.punktu;

- informācija par atteikuma tiesībām.

Noslēdzot līgumu, pakalpojuma sniedzējam saskaņā ar PTAL 12.panta trešo daļu patērētājam ir jāizsniedz atteikuma veidlapa, kurā minēts pakalpojuma sniedzēja nosaukums (firma), vārds, uzvārds un adrese, kā arī sniegts atteikuma tiesību apraksts.

Patērētājs no šāda veida līguma saskaņā ar Noteikumu Nr.320 5.punktu ir tiesīgs atkāpties 14 dienu laikā no pakalpojuma līguma noslēgšanas vai 14 dienu laikā no preces vai preces daļas saņemšanas, ja tiek piegādāta arī prece (piemēram, satelīttiekārta).

Noslēdzot šāda veida līgumu, normatīvajos aktos nav paredzēti izņēmumi attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, ņemot vērā, ka šādu līgumu noslēgšanai pret patērētāju bieži tiek izmantotas agresīvas pārdošanas metodes. Līdz ar to patērētājam atteikuma tiesības ir jānodrošina jebkurā gadījumā – arī tad, ja patērētājs ir uzsācis pakalpojuma izmantošanu, un līgumā nevar tikt paredzēti izņēmumi atteikuma tiesību izmantošanai. Ja šādi izņēmumi tiek ietverti, tad saskaņā ar PTAL 6.panta astoto daļu tie nav spēkā.

Lai patērētājs varētu izmantot televīzijas pakalpojumu, elektronisko pakalpojumu sniedzējam ir jānodrošina konkrētā pakalpojuma pieejamība, t.i., jāveic pakalpojuma pieslēgšana, līdz ar to, ņemot vērā elektronisko sakaru pakalpojumu specifiku, patērētājam 14 dienu laikā no pakalpojuma līguma noslēgšanas atkāpjoties no elektronisko sakaru pakalpojuma līguma, ir jāatmaksā pakalpojuma sniedzējam elektronisko sakaru pakalpojuma demontāžas izdevumi.

2.2. Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma būtiskās sastāvdaļas: līguma priekšmets un cena, to norādīšanas prasības

Saskaņā ar Civillikuma 1469.pantu tiesiska darījuma sastāvdaļas ir vai nu būtiskas, vai dabiskas, vai nejaušas. Atbilstoši Civillikuma 1470.pantam būtisks darījumā ir viss, kas nepieciešams tā jēdzienam un bez kā arī pats iedomātais darījums nav iespējams. Tādēļ tādās darījuma būtiskās sastāvdaļās neko nevar pārgrozīt, pat arī pusēm savstarpēji vienojoties.

Lai arī normatīvie akti neprecizē līguma būtiskās sastāvdaļas, tomēr pēc savas būtības elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir uzskatāms par uzņēmuma līgumu. Saskaņā ar Civillikuma 2212.pantu ar uzņēmuma līgumu viena puse uzņemas izpildīt otru par zināmu atlīdzību ar saviem darba rīkiem un ierīcēm kādu pasūtījumu, izgatavot kādu lietu vai izvest galā kādu pasākumu. Tādējādi līguma priekšmets, slēdzot līgumu, ir pakalpojums par elektronisko pakalpojumu sniegšanu par noteiktu maksu, kuru elektronisko pakalpojumu sniedzējs nodrošina ar savām iekārtām un resursiem, savukārt atbilstoši uzņēmuma līguma definīcijai iegūtais rezultāts ir nematerializēts. **Par līguma būtiskajām sastāvdaļām uzskatāms līguma priekšmets un cena, kā arī saskaņā ar ESL 22.panta otro daļu un Civillikuma 1483. un 1484.pantu, darījuma forma.**

Vienlaikus jāņem vērā civiltiesību doktrīnā paustais viedoklis Civillikuma 1482.panta skaidrojumam: „Ja darījums pēc likuma jāizteic rakstiski, tad rakstiskā forma (...) kļūst par darījuma būtisko sastāvdaļu. Pareizāk būtu runāt par formas prasību ievērošanu kā priekšnosacījumu darījuma spēkā esamībai”¹. Tādejādi elektronisko sakaru pakalpojuma līguma formas neievērošanas gadījumā līgums var tikt atzīts par spēkā neesošu.

Atbilstoši PTAL 17.panta pirmajā daļā nostiprinātajam principam par patērētāja tiesībām uz informāciju pakalpojuma sniedzēja pienākums ir iepazīstināt patērētāju ar patiesu un pilnīgu informāciju par piedāvātā pakalpojuma kvalitāti, drošumu, cenu, garantiju un garantijas remonta iespējām, lietošanas noteikumiem, pakalpojuma sniedzēja nosaukumu (firmu), vārdu, uzvārdu un adresi, norādot to marķējumā, pievienotajā lietošanas pamācībā, tehniskajā pasē vai citādā rakstveida informācijā. Tādejādi elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējam ne tikai līgumā, bet arī pirms līguma noslēgšanas jāsniedz patērētājam pilnīga un patiesa informācija par pakalpojumu, sevišķi tā būtiskajām sastāvdaļām, lai patērētājs varētu izdarīt uz informāciju balstītu lēmumu, izvēloties sev piemērotāko pakalpojumu un attiecīgā pakalpojuma sniedzēju.

Uzdevumu sniegt pilnīgu informāciju pirms līguma noslēgšanas varētu izvirzīt komersantiem kā vispārēju pozitīvu pienākumu, lai novērstu situācijas, kad patērētājs noslēdz sev neizdevīgu līgumu vai līgumu, kas atšķiras no tā, ko viņš bija gaidījis slēgšanas brīdī. Tas ir īpaši svarīgi, runājot par cenas noteikumiem². Līdz ar to, sastādot un piedāvājot patērētājiem noslēgt līgumu, svarīga ir ne tikai normatīvajos aktos obligāti norādītās informācijas iekļaušana līgumā, bet arī tās norādīšanas veids, proti, patērētājam ir jāpiedāvā noslēgt līgums ar skaidriem un nepārprotamiem līguma noteikumiem, lai patērētājam nerastos šaubas par darījuma būtiskajām sastāvdaļām, kā arī citu līgumā iekļauto noteikumu saturu un nozīmi.

Piemēram, attiecībā uz darījuma būtisko sastāvdaļu norādīšanu **līgumā par televīzijas pakalpojumu sniegšanu** jānorāda konkrēti televīzijas kanāli, kādi ietilpst patērētāja izvēlētajā televīzijas pakalpojuma paketē, jo tie veido pakalpojuma līguma priekšmetu. Nav pieļaujams televīzijas programmu sarakstu norādīt, piemēram, tikai elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja mājas lapā Internetā, nedodot katram patērētājam individuālu iespēju pārliecināties par izvēlēto televīzijas kanālu sarakstu, slēdzot līgumu (piemēram, sarakstu noformējot kā līguma pielikumu), kā arī nepieciešamības gadījumā katrā laikā pārliecināties par tā saturu. Tādejādi, piemēram, ja elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzējs vēlas izmantot iespēju norādīt sniegto televīzijas kanālu klāstu Internetā, tad patērētājam jānodrošina iespēja veikt individuālu

¹Autoru kolektīvs prof. K.Torgāna vispārīgā zinātniskā redakcijā, Latvijas Republikas Civillikuma komentāri, Saistību tiesības (1401.-2400.p.), otrais izdevums, izdevniecība „Mans īpašums”, Rīga, 2000, 65.lpp.

²Zadraks G. Direktīvas 93/13/EEK par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju līgumos nepieciešamā reforma. *Likums un Tiesības*, 2005, Nr.4.

pieeju savam televīzijas kanālu sarakstam, ievadot līguma numuru vai citu konkrēto patērētāju un līgumu identificējošu informāciju.

Tomēr, **ja patērētājam tiek sniegti mobilo sakaru pakalpojumi**, ņemot vērā ESL 23.panta trešo daļu, pakalpojuma sniedzējam ir jānodrošina patērētāja individuāla informēšana par tādu līguma noteikumu grozījumiem, kuri konkrētajam patērētājam ir būtiski. Piemēram, patērētāja mērķis, slēdzot līgumu, ir regulāri veikt zvanus uz Vāciju, līdz ar to līguma grozījumi, kas skar minētā pakalpojuma cenas izmaiņas šai konkrētajā gadījumā ir uzskatāmi par būtiskiem līguma noteikumu grozījumiem. Tādējādi pirms līguma slēgšanas vai mājas lapā pakalpojuma sniedzējam būtu jāinformē patērētājs par iespēju individuāli vienoties par patērētājam konkrētiem un aktuāliem līguma noteikumu grozījumu gadījumiem, kuru iestāšanās situācijā pakalpojuma sniedzējs nodrošinātu patērētājam individuālu paziņošanu par attiecīgajiem līguma grozījumiem, piemēram, par cenu izmaiņām, kas skar zvanu veikšanu uz Vāciju.

Līgumā par publisko interneta piekļuves pakalpojumu sniegšanu ir jānorāda garantētais pieslēguma ātrums (augšupielādes un lejupielādes) posmā no galalietotāja pieslēguma punkta līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam, jo datu pārraides ātrums ir uzskatāms par darījuma priekšmetu un tādejādi arī par līguma būtisko sastāvdaļu. Turklāt minimālais datu pārraides ātrums nedrīkst būt 0 kilobiti/s – zemāks kā 20% no elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā norādītā maksimālā pieslēguma ātruma. Konkrētas prasības publiskā interneta piekļuves pakalpojuma līgumam noteiktas Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas izdoto (2011.gada 17.augusta lēmums Nr.1/19) Vispārējos atļaujas noteikumu 31.2.3.3.apakšpunktā.

Līgumā skaidri un precīzi norādāma pakalpojuma cena (tas izriet arī no ESL 22.panta trešās daļas 11.punkta), sevišķi ievērojot līguma noslēgšanu un izmantošanu speciālā piedāvājuma ietvaros, sniedzot konkrētu un izsmeļošu informāciju, kas ietilpst speciālajā piedāvājumā, uz kādiem noteikumiem tas tiek nodrošināts, norādot maksu par katru konkrēto pakalpojumu vai piedāvājuma izmantošanu, piemēroto atlaidi, iekļaujot informāciju par termiņiem, papildus izmaksām, līguma laušanas iespējām, sankcijām par akcijas noteikumu pārkāpumiem un citu būtisku informāciju, kas saistīta ar konkrētās akcijas izmantošanu. Ja līgums tiek noslēgts, pamatojoties uz akcijas piedāvājumu, būtiski ir norādīt arī cenu, kura tiks piemērota pēc atlaides piemērošanas termiņa izbeigšanās, ja noslēgts minimālā termiņa līgums. Ja saskaņā ar līgumu patērētājs ir vai arī izpērk konkrētu iekārtu, jānorāda visus maksājumus, kuri jāveic šīs iekārtas sakarā. Līgumā arī jānorāda pakalpojuma pieslēgšanas izmaksas un cita veida izmaksas, kas patērētājam ir jāmaksā saskaņā ar līgumu.

Ja puses vienojas par konkrētu tarifu plānu vai pakalpojumu/pakalpojumu kopumu ar konkrētu ikmēneša maksājumu, tad līgumā būtu jānorāda cena, kuru patērētājam jebkurā gadījumā ir jāmaksā (piemēram, ja patērētājs ir noslēdzis līgumu par konkrēta interneta piedāvājuma izmantošanu). Ņemot vērā nozares specifiku, cenas pakalpojumiem mobilajā vai fiksētajā elektronisko sakaru tīklā, kuru apmērs ir atkarīgs no to izmantošanas apjoma

un patērētāja izvēles attiecīgo pakalpojumu izmantot (piemēram, telefona zvani un īsziņas), ir pieļaujams norādīt pakalpojuma sniedzēja mājas lapā, līgumā konkrēti norādot, kur un kā patērētājs ar tiem var iepazīties.

Lai arī līguma priekšmets un maksa ir līguma būtiskās sastāvdaļas, par kurām puses, slēdzot līgumu, savstarpēji vienojas un Eiropas Padomes 1993.gada 5.aprīļa direktīvas Nr.93/13/EEK Par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos 4.panta 2.punkts nosaka, ka noteikumu negodīguma novērtējums neattiecas ne uz līguma galvenā priekšmeta definīciju, ne arī ar cenas un atlīdzības atbilstīgumu pakalpojumiem vai precēm, kas par to saņemtas, ciktāl šie noteikumi ir vienkāršā, skaidri saprotamā valodā. Tādejādi elektronisko sakaru pakalpojuma līguma punkta noteikums, kas nosaka līguma priekšmetu, nav vērtējams ar PTAL noteiktajām prasībām, tomēr jāņem vērā, ka atbilstoši PTAL 6.panta otrajai daļai līguma noteikumi formulējami vienkāršā un saprotamā valodā. Tādejādi PTAL uzliek elektronisko sakaru pakalpojumu komersantam par pienākumu ievērot ar patērētāju slēdzamajā līgumā caurspīdīguma principu.

Caurspīdīguma princips līgumos nozīmē to, ka pārdevējam, ražotājam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums līguma noteikumus formulēt vienkāršā un saprotamā valodā. Par skaidriem un saprotamiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas ļauj vidusmēra patērētājam saprast noteikuma saturu, no tā izrietošās tiesības, pienākumus un sekas. Skaidrs un saprotams līguma noteikums nav pārprotams, neizraisa šaubas, struktūras un stila ziņā ir viegli uztverams un patērētājs, kuram nav speciālu juridisku zināšanu, iepazīstoties ar līguma noteikumiem, patstāvīgi ir spējīgs pieņemt atbildīgu, uz informāciju balstītu lēmumu par līguma noteikumu atbilstību savām interesēm. Tādejādi patērētāja izvēle un informētība ir noteicošie elementi, kas palīdz saprast caurspīdīguma principa saturu. Vienlaikus atzīmējams, ka saskaņā ar PTAL 6.panta 2.¹ pantu neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam.

Pirms elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noslēgšanas, kā arī līgumā elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sniegt patērētājam informāciju par **visām izmaksām**, kas uzskatāmas par būtiskām līguma laušanas gadījumā, piemēram, informācija par iekārtām, kuru vērtība patērētājam jāatmaksā, laužot līgumu; informācija par pakalpojuma ierīkošanas maksu, ja, slēdzot minimālā termiņa līgumu, patērētājam pakalpojuma ierīkošanas maksa nav jāmaksā u.c.

2.3. Elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā obligāti ietveramā informācija

Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešo daļu līgumā jāietver vismaz šāda informācija:

- 1) elektronisko sakaru pakalpojumu apraksts, kurā norāda:
 - a) vai ir nodrošināta piekļuve Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam,

Valsts policijai, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam, gāzes avārijas dienestam, Jūras meklēšanas un glābšanas dienestam, kā arī numura "112" dienestam, tajā skaitā norādot, vai ir ierobežojumi attiecībā uz informācijas pieejamību par izsaucēja atrašanās vietu,

b) informāciju par jebkādiem citiem nosacījumiem, ar ko ierobežo piekļuvi elektronisko sakaru pakalpojumiem un lietotnēm vai to izmantošanu,

c) informāciju par procedūrām, kuras elektronisko sakaru komersants ievieš, lai izmērītu un kontrolētu datu plūsmu nolūkā nepieļaut, ka konkrētā tīkla posmā datu plūsma ir maksimāla vai pārmērīga, un informāciju par to, kā šīs procedūras var ietekmēt elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti,

d) piedāvātos tehniskās apkopes pakalpojumu veidus un nodrošinātos klientu atbalsta dienestus, kā arī iespējas sazināties ar šiem dienestiem,

e) ierobežojumus, ko elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzējs uzliek piegādāto galiekārtu lietojumam.

- 2) abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu veids, piegādes termiņš, abonenta numurs vai adrese, publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punkta un elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanas vieta, ja šāda informācija ir iespējama;
- 3) elektronisko sakaru pakalpojumu apmaksas kārtība un rēķina piegādes adrese;
- 4) abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi;
- 5) elektronisko sakaru komersanta sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi;
- 6) kompensācijas un atlīdzības noteikumi, kas piemērojami, ja līgumā iekļautie elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi nav ievēroti;
- 7) strīdu izšķiršanas un abonenta pretenziju iesniegšanas kārtība;
- 8) informācija par atļauju apstrādāt abonenta datus, lai tos publicētu un izmantotu komerciālos nolūkos;
- 9) elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas un elektronisko sakaru pakalpojumu līguma izbeigšanas nosacījumi;
- 10) pasākumi, ko var veikt elektronisko sakaru komersants, reaģējot uz drošības incidentiem, riskiem vai apdraudējumiem, kā arī lai novērstu elektronisko sakaru tīkla darbības pārtraukumus;
- 11) cenas un tarifi, kā arī iespēja iegūt atjauninātu informāciju par visiem piemērojamiem tarifiem un tehniskās apkopes maksājumiem, par piedāvātajiem maksājumu veidiem un visām izmaksu atšķirībām atkarībā no maksājuma veida;
- 12) elektronisko sakaru pakalpojumu līguma darbības termiņš, elektronisko sakaru pakalpojumu un elektronisko sakaru pakalpojumu līguma atjaunošanas un pārtraukšanas nosacījumi, tajā skaitā minimālais elektronisko sakaru pakalpojuma lietošanas termiņš vai apjoms, lai varētu izmantot papildu elektronisko sakaru pakalpojuma piedāvājumus, informācija par numuru un citu identifikatoru pārvietošanas izmaksām, elektronisko sakaru pakalpojumu līguma izbeigšanas izmaksām un galiekārtu izmaksu atgūšanu.

Vienlaikus atzīmējams, ka saskaņā ar ESL 8.panta sesto daļu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija papildus šajā likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteiktajai kompetencei elektronisko sakaru nozarē uzrauga elektronisko sakaru nozares normatīvo aktu ievērošanu. Tādējādi ESL 22.panta trešajā daļā noteiktās informācijas iekļaušanas uzraudzība ar patērētāju noslēgtā elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā ietilpst Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas kompetencē, savukārt PTAC ir tiesīgs izvērtēt līguma noteikumu atbilstību līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principam.

Jāņem vērā arī, ka bez ESL 22.panta trešajā daļā noteiktās obligāti ietveramās informācijas līgumā ar patērētāju papildus noteikumus paredz iekļaut arī Vispārējās atļaujas noteikumu 31.punkta apakšpunkti, kā arī, ja nenotiek rakstveida līguma noslēgšana – nodrošināt 33.punkta prasības.

Turklāt saskaņā ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas padomes 2005.gada 25.maija lēmumu Nr.119 apstiprināto Noteikumu par elektronisko sakaru komersanta piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu aprakstu un lietošanas noteikumu publisku pieejamību 2.punktu elektronisko sakaru komersants pirms elektronisko sakaru pakalpojuma līguma slēgšanas ar abonentu nodrošina, lai piedāvātā elektronisko sakaru pakalpojuma apraksts un lietošanas noteikumi abonentam ir pieejami rakstveidā.

3. Biežāk sastopamie netaisnīgie līguma noteikumi elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos

Saskaņā ar PTAL 3.panta 2.punktu patērētāju tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi. Izvērtējot līguma noteikumu atbilstību PTAL, ir jāņem vērā PTAL 5. un 6.pantā noteiktais. PTAL 6.panta trešās daļas noteikumi paredz to, 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. Savukārt tālākajos panta punktos sniegts indikatīvs netaisnīgu līguma noteikumu saraksts ar noteikumiem, kas varētu tikt atzīti par netaisnīgiem.

Tātad, ja nav konstatējama līguma noteikuma atbilstība kādai no PTAL 6.panta trešajā daļā noteiktajām pazīmēm, tas neizslēdz līguma noteikumu izvērtējumu pēc vispārējās klauzulas.³ Tādējādi no PTAL 6.panta trešās daļas izriet, ka par netaisnīgu var tikt atzīts jebkurš noteikums, kurš atbilst PTAL 6.panta trešajā daļā noteiktajām pazīmēm: 1) noteikums ir neapspriests; 2) tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājiem.

Savukārt PTAL 6.panta pirmajā daļā noteikts netaisnīgu līguma noteikumu piedāvāšanas aizliegums patērētājam. Līdz ar to patērētājam ir aizliegts piedāvāt netaisnīgus līguma noteikumus.

Analizējot neapspriesta līguma noteikuma pazīmi, jāņem vērā PTAL 6.panta piektās daļas noteikumi, kas paredz, ka līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam līdz ar to nav bijis

³PTAC 2009.gada 22.septembra uzzīņa Nr. 21-04/7229-A-406jur
http://www.ptac.gov.lv/upload/2008_word_dok/uzzina_-_as_latvijas_krajbanka.pdf.

iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus. Līdz ar to par neapspriestiem vienmēr ir uzskatāmi tipveida līgumu noteikumi. Šādos gadījumos līgumu formas ir sastādītas iepriekš un patērētājam ir iespēja tikai iepazīties ar attiecīgo līguma noteikumu.

Līguma noteikums arī nevar tikt uzskatīts par individuāli apspriestu, ja tas ir viens no patērētājam piedāvātajiem variantiem vai, ja apspriešana ar patērētāju bijusi tīri formāla, piemēram, patērētāja interesēm nelabvēlīgie līguma noteikumi netika grozīti. Līgumos ietvertās frāzes piemēram, „līgumu saprotu un apzinos līguma noteikumus”, nenozīmē, ka līgums ir savstarpēji apspriests ar patērētāju, šādai un līdzīgām frāzēm ir tikai deklaratīvs raksturs.⁴

Savukārt, ja ir apspriesti līguma atsevišķi noteikumi vai atsevišķu noteikumu attiecīgi aspekti, tad nevar uzskatīt, ka savstarpēji apspriesti ir arī pārējie līguma noteikumi (PTAL 6.panta sestā daļa).

Līguma noteikumu apspriešanas pierādīšanas pienākums atbilstoši PTAL 6.panta septītās daļas noteikumiem ir uzlikts ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam. Tātad līguma noteikumi uzskatāmi par apspriestiem līguma noteikumiem, ja patērētājam, slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, pirms līguma noslēgšanas ir bijusi reāla iespēja ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus (nevis tikai konkrētus aspektus), izteikt savu līguma variantu, piedāvāt līguma grozījumus, kurus attiecīgais ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs akceptē. To apliecina arī judikatūras atziņas – “Par apspriestiem līguma noteikumiem ir atzīstams tāds līguma noteikums, par kuru līgumslēdzēji, savstarpēji apspriežot (savstarpēji apmainoties viedokļiem), ir vienojušies. Līdz ar to parakstīts līgums pats par sevi nav pietiekams pierādījums tam, ka līgumslēdzēji savstarpēji apsprieda katru līguma noteikumu atsevišķi.”⁵

Līdz ar to svarīgi ir nevis censties meklēt veidus, kā pierādīt netaisnīgā noteikuma apspriešanas faktu ar attiecīgu patērētāju, bet gan līgumā neietvert netaisnīgus līguma noteikumus, jo PTAL neaizliedz tipveida noteikumu izmantošanu līgumos ar patērētājiem, bet norāda, ka savstarpēji neapspriestie līguma noteikumi nedrīkst būt netaisnīgi.

Parasti patērētājiem tiem piedāvātas jau iepriekš sastādītas elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu formas, kas tiek piedāvātas visiem patērētājiem, līdz ar to uzskatāms, ka elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu noteikumi (izņemot to būtiskās sastāvdaļas) parasti nav pušu apspriesti. Līdz ar to šajā nozarē jāpievērš īpaša uzmanība līguma noteikumiem.

Attiecībā uz otru netaisnīga līguma noteikuma pazīmi – līguma noteikums rada būtisku neatbilstību pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājiem, ir jāņem vērā gan PTAL 6.panta trešās daļas sarakstā minētais, kā arī PTAL 6.panta ceturtais daļa, kas nosaka, ka novērtējot līguma noteikumus, ņem vērā pārdotās preces vai sniegtā pakalpojuma raksturu, visus apstākļus, kādos līgums noslēgts, kā arī noslēgtā līguma un ar to saistītā līguma noteikumus.

Sastādot līgumu, būtu jāvērtē, lai tā noteikumi nenonāktu pretrunā ar labticīguma prasībām. Labas ticības princips saistību tiesībās nozīmē to, ka katram savas subjektīvās

⁴Turpat.

⁵Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2006.gada 7.marta spriedums lietā Nr. C30 5190 03 SKA-59, motīvu daļas 14.punkts.

tiesības jāīsteno un subjektīvie pienākumi jāizpilda, ievērojot citu personu pamatotas intereses.⁶

Ja līgumā iekļauts netaisnīgs līguma noteikums, tad pakalpojuma sniedzējs vienmēr uzņemas risku, ka šāds noteikums nav spēkā esošs (PTAL 6.panta astotā daļa) un, ja pakalpojuma sniedzējs to ir izmantojis attiecībā pret patērētāju, patērētājam būs tiesības prasīt šādas piemērošanas rezultātā radušos zaudējumu atlīdzību, pamatojoties uz Civillikuma 1775. un 1779.pantu noteikumiem. Tāpat arī, vēršoties ar prasību tiesā, pakalpojuma sniedzējam jāreķinās ar to, ka saskaņā ar PTAL 6.panta vienpadsmitās daļas noteikumiem tiesa, izšķirot strīdu vai veicot citas no ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja un patērētāja noslēgtā līguma izrietošās procesuālās darbības, izvērtē līguma noteikumus un strīda atrisināšanai attiecībā uz patērētāju nepiemēro līgumā ietvertos netaisnīgos noteikumus. Tātad, iekļaujot un piemērojot netaisnīgus līguma noteikumus, pakalpojuma sniedzējs uzņemas risku par to spēkā neesamību un nepiemērojamību attiecībā pret patērētāju, kā arī zaudējumu atlīdzību.

Vispārīgi ieteikumi taisnīga elektronisko sakaru pakalpojuma līguma sagatavošanā:

- neierobežot patērētāja normatīvajos aktos noteiktās tiesības (piemēram, attiecībā uz līguma laušanu nepiemērojot līgumsodu, ja patērētājam sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums vai arī vienpusēji mainīti līguma noteikumi) vai savus normatīvajos aktos noteiktos pienākumus (piemēram, attiecībā uz paziņošanu par līguma laušanu);
- izvairīties no pārāk plašiem formulējumiem, paredzot sankcijas, piemēram, līgumsodu. Attiecībā uz patērētāju līgumā jāparedz konkrēti un samērīgi gadījumi, kādos sankcijas piemērojamas;
- izvērtēt tā ekonomisko pamatojumu, ja līgumā tiek ietverts līgumsods vai cita veida sankcija;
- neparedzēt sankcijas kā represijas vai sodu, bet gan kā zaudējumu novēršanas līdzekli;
- pēc iespējas izvērtēt visas situācijas, kādās konkrētais līguma noteikums varētu tikt piemērots un nepieļaut tādu formulējumu iekļaušanu līgumā, kas atļauj pakalpojuma sniedzējam izmantot savas tiesības nelabticīgi;
- paredzēt konkrētus un samērīgus gadījumus, kad pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma;
- neierobežot savu atbildību gadījumos, kad sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums;
- neparedzēt līgumā pārāk ilgu termiņu, kurš patērētājam jāievēro, lai izbeigtu līgumu⁷;

⁶ Balodis K. Labas ticības princips mūsdienu Latvijas civiltiesībās. *Jurista Vārds*, 03.12.2002, Nr.24.

⁷ Sīkāk skat., informāciju 49.lpp.

- līgumā sniegt patērētājam skaidru un saprotamu informāciju par pakalpojuma un iekārtas cenu (ja tāda tiek piedāvāta), piemērotajām atlaidēm un citu patērētājam būtisku informāciju.

3.1. Līguma noteikumi, kas paredz pārāk plašas un/vai nepamatotas tiesības piemērot līgumsodu vai cita veida kompensāciju

Gandrīz visos elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos tiek iekļauti līguma noteikumi, kas paredz patērētājam sakarā ar attiecīgā līguma neizpildi dažāda veida mantiskas sankcijas (līgumsods vai cita veida kompensācija). Visbiežāk līgumsods tiek noteikts par to, ka patērētājs nav pienācīgi veicis no līguma izrietošos maksājumus vai arī vienpusēji atkāpies no terminēta līguma pirms tajā paredzētā gala termiņa.

Tādējādi, ietverot līgumā līgumsodu vai cita veida kompensāciju, jābūt konkrēti norādītam, par kādu pārkāpumu tas piemērojams, kā arī jāizvērtē, vai katrā no uzskaitītajiem gadījumiem pakalpojuma sniedzēja tiesības un līgumsaistību izpilde tiek būtiski ietekmēta un vai konkrētajā gadījumā no līguma noteikumiem neizriet, ka pakalpojuma sniedzējam ir piešķirtas pārāk plašas vai nepamatotas tiesības piemērot līgumsodu, kā arī to, vai paredzētais līgumsods ir samērīgs.

Līgumsods civiltiesībās ir viens no saistību pastiprinājuma līdzekļiem. Saskaņā ar Civillikuma 1716.panta noteikumiem “Līgumsods ir pametums, ko kāda persona uzņemas ciest sakarā ar savu saistību tajā gadījumā, ja viņa šo saistību neizpildītu vai neizpildītu pienācīgi.” Savukārt Civillikuma 1717.pantā noteikts, ka “Līgumsodu var pievienot katram līgumam, un to var noteikt nevien naudā, bet arī citās vērtībās. (...)” Tādējādi, analizējot kopumā Civillikumā noteikto par līgumsodu, kļūst skaidrs, ka ar šo vārdu apzīmē mantisku samazinājumu, kas noteikts vai nu naudā vai arī citās vērtībās.⁸

Saskaņā ar tiesību doktrīnu līgumsodam ir divējāda daba, no vienas puses, tas ir saistības pastiprinājums un iedarbojas kā nelabvēlīgu seku draudis, kamēr saistība vēl nav pārkāpta. No otras puses, līgumsods kļūst par atbildības izpausmi, neizdevīgām mantiskām sekām tad, ja pastiprinājums izrādījies nepietiekams, lai atturētu parādnieku no saistības pārkāpuma.⁹ Savukārt attiecībā uz jēdziena “kompensācija” analīzi jāņem vērā, ka no Civillikuma astotās nodaļas noteikumiem izriet, ka zaudējumu atlīdzināšanai ir kompensācijas funkcija, kuru zināmā mērā pilda arī līgumsods un procenti.¹⁰ Tādējādi no tā izriet, ka kompensācija (latīņu val. *compensatio*) pēc būtības ir plašāks jēdziens un tā ietver arī zaudējumu atlīdzināšanu. Līdz ar to līgumsods ir viens no kompensācijas veidiem, savukārt citi kompensācijas veidi ir piemēram, zaudējumu atlīdzība (arī atrautā peļņa), morālā kaitējuma atlīdzība.

Kā jau tika minēts iepriekš, tad viena no netaisnīga līguma noteikuma pazīmēm ir, ja līguma noteikums pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Praksē ir sastopami gadījumi, kad arī neskaidri (pārāk plaši un “izplūduši”) noteikumi var būt netaisnīgi, jo dod pakalpojuma sniedzējam pārāk plašas un pretēji labticīguma prasībām (labas ticības

⁸ Torgāns K. Saistību tiesības. I daļa. Mācību grāmata. Tiesu Nama aģentūra. Rīga, 2006,115.lpp.

⁹LR Civillikuma komentāri, Saistību tiesības (1401 . 2400.p.), Prof. K.Torgāna vispārīgā Zinātniskā redakcijā, Rīga, 2000., 223.lpp.

¹⁰Turpat.

principam) izmantojamas tiesības, kas rada būtisku neatbilstību pušu tiesībās par sliktu patērētājam un pārkāpj līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu.

Tādējādi, ja līguma noteikumu neskaidrība (dažādā interpretācija) varētu kaitēt patērētāja interesēm, tad divdomīgs līguma noteikums varētu tikt apstrīdēts kā netaisnīgs pat gadījumā, ja kāda no tā nozīmēm varētu būt taisnīga attiecībā pret patērētāju konkrētajā gadījumā.¹¹

Veicot līgumsoda vai cita veida kompensācijas piedziņu, ja pakalpojuma sniedzējs saņem no patērētāja pretenziju par līgumsoda vai citas kompensācijas piedziņas pamatotību un/vai apmēru, pakalpojuma sniedzējam līdz patērētāja pretenzijas izskatīšanai nebūtu ieteicams turpināt piedziņu (t.sk., nodot piedziņu parādu piedziņas uzņēmumam) un šajā laika periodā turpināt aprēķināt līgumsodu. Šādas prakses veikšanas nepieciešamība izriet no Civillikuma 1.pantā nostiprinātā labas ticības principa.

3.1.1. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana, ja patērētājs nav pienācīgi izpildījis līgumsaistības

Elektronisko sakaru līgumos parasti ietverti noteikumi, kuri paredz līgumsoda piemērošanu par līgumsaistību nepienācīgu izpildi, piemēram, maksājuma kavējumiem, iekārtas savlaicīgu nenodošanu atpakaļ pakalpojuma sniedzējam, par dažādiem citiem pārkāpumiem.

Saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktu par netaisnīgu līguma noteikumu ir uzskatāms tāds noteikums, kas uzliek patērētājam, kurš nepilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu vai citu kompensāciju par līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi salīdzinājumā ar līgumsaistību neizpildīšanas vai nepienācīgas izpildes radīto zaudējumu vai ņemot vērā citus apstākļus.

Patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošajos normatīvajos aktos nav konkrētas norādes par to, kāds līgumsods vai kompensācija būtu uzskatāma par proporcionālu katras līgumsaistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes gadījumā. PTAL 6.panta ceturtajā daļā noteikts, ka „novērtējot līguma noteikumus, ņem vērā pārdotās preces vai sniegtā pakalpojuma raksturu, visus apstākļus, kādos līgums noslēgts, kā arī noslēgtā līguma un ar to saistītā līguma noteikumus”. Tādējādi katram pakalpojuma veidam līgumsoda apmērs un tā piemērošanas nosacījumi var atšķirties. Lai izvērtētu līgumos iekļauto līgumsodu vai kompensāciju samērīgumu ar pieļauto līgumu pārkāpumu, iespējams izmantot speciālajos normatīvajos aktos noteikto, juridiskajā literatūrā minēto, PTAC līdzšinējo praksi līgumsodu apmēru vērtēšanā (PTAC pieņemtos lēmumus), kā arī tiesu nolēmumus norādīto attiecībā uz līgumsodu apmēru izvērtējumu.

Lai aprēķinātu patērētājam līgumsodu vai piemērotu citu kompensāciju par līgumsaistību neizpildi, ir būtiski vienoties un norādīt līgumā, kādos gadījumos tiks uzskatīts, ka patērētājs nav izpildījis savas uzņemtās līgumsaistības. Līgumā pēc iespējas detalizētāk nosakāmi abu līgumslēdzēju pušu pienākumi, ko tās uzņemas pildīt (ievērot) līguma darbības laikā, kā arī, līgumam izbeidzoties, kā arī nosacījumi, kādiem iestājoties, pakalpojuma sniedzējs būs tiesīgs aprēķināt līgumsodu.

¹¹Skatīt, Guidance for the Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999, September 2008, OFT311 http://www.of.gov.uk/shared_of/reports/unfair_contract_terms/oft311.pdf

Tādējādi, lai iekļautu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos noteikumus, kas paredz līgumsodu vai cita veida kompensāciju par līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgi izpildi, bet, lai pretēji labticīguma prasībām neradītu būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam, **sākotnēji pakalpojuma sniedzējam nepieciešams izvērtēt līgumsoda, kas piemērojams patērētājam, nepieciešamību par attiecīgu līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi:**

- vai un cik lielā mērā patērētājs ir vainojams pie līgumsaistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes;
- vai pakalpojuma sniedzējam patērētāja pieļautā līgumsaistību pārkāpuma rezultātā varētu rasties zaudējumi;
- cik lieli varētu būt šie zaudējumi (pirms līgumsoda ietveršanas līgumā veicot aprēķinus par iespējamajiem zaudējumiem un izdevumiem, kuri var rasties pieļautā pārkāpuma rezultātā);
- vai pieļautā pārkāpuma sekas ir iespējams novērst;
- vai, novēršot pieļautā pārkāpuma sekas, pakalpojuma sniedzējam tiek novērsti arī zaudējumi (attiecīgās pakalpojuma sniedzēja izmaksas).

Lai izvērtētu līgumsoda vai citas noteiktās kompensācijas proporcionalitāti (samērīgumu) ar patērētāja pieļautā līguma pārkāpuma radītajām sekām, ir jāņem vērā vairāki aspekti:

- vai par attiecīgo līguma noteikumu pārkāpumu paredzētajam līgumsodam ir zaudējumu atlīdzības jeb sodošs raksturs;

Augstākā tiesa, vērtējot līgumsoda samērīgumu, ir norādījusi, ka „līgumsodam ir sodīšanas un zaudējumu atlīdzināšanas funkcija. Tiesiskajās attiecībās sakarā ar sodoša rakstura tiesisko līdzekļu piemērošanu par vispārēju principu tiesībās ir atzīstams soda samērīguma princips. Tādējādi, lai arī līgumsods nav aprobežots ar zaudējumu lielumu, kādi paredzami no līguma neizpildīšanas, zaudējumu apmērs var būt nozīmīgs arguments gadījumā, ja tiek apstrīdēts līgumsoda samērīgums”¹². Līgumsodam ir divas funkcijas, proti, sodīšanas un zaudējumu atlīdzināšanas funkcija, līdz ar to, novērtējot konkrētā līgumsoda samērīgumu, būtisks ir pakalpojuma sniedzējam radīto zaudējumu apmērs, tomēr jāņem vērā arī otra līgumsoda funkcija, proti, sodīšanas funkcija. PTAC ieskatā līgumsoda vai citas kompensācijas sodošā funkcija līgumos ar patērētāju nedrīkstētu pārsniegt 10% no kopējā līgumsoda apmēra.

- vai noteiktais līgumsoda (kompensācijas) apmērs ir samērīgs ar pieļautā pārkāpuma radītajām sekām.

Iekļaujot līgumā noteikumus, kas paredz līgumsodu (kompensāciju) par līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgi izpildi, nepieciešams izvērtēt, kādā veidā tiks noteikts līgumsods, lai tas būtu samērīgs ar pieļautā pārkāpuma nozīmīgumu un specifiku, proti:

- vai līgumsods nosakāms kā konstants maksājums, konstatējot, ka patērētājs nav pienācīgi izpildījis savas līgumsaistības;

Piemēram,

¹²Augstākās tiesas Senāta Civillietu departamenta 2008.gada 14.maija spriedums lietā Nr.SKC-212

„Par katru līguma iepriekšējā punktā minēto noteikumu pārkāpumu abonents maksā pakalpojuma sniedzējam līgumsodu Ls 200 apmērā”.

Šādā formā līgumsods varētu tikt noteikts par attiecīgiem līguma noteikumu pārkāpumiem, kuru rezultātā, jau iestājoties attiecīgajiem apstākļiem, pakalpojuma sniedzējam rodas zaudējumi. Tomēr, nosakot šādu līgumsodu par nenozīmīgiem pārkāpumiem, kuru rezultātā pakalpojuma sniedzējam radītie zaudējumi būtu ievērojami mazāki, attiecīgais līguma noteikums varētu tikt atzīts par netaisnīgu, pamatojoties uz to, ka līgumsods uzskatāms par neproporcionāli lielu pret pieļautā līguma pārkāpuma sekām.

- vai līgumsods ar katru dienu palielinās;
- vai līgumsods noteikts procentuālā apmērā no kādas summas, kas ar katru dienu palielinās;

Piemēram,

„Gadījumā, ja abonents nav samaksājis kārtējo ikmēneša maksājumu, tas maksā līgumsodu 0.03% apmērā no nesamaksātā maksājuma summas par katru kavējuma dienu”.

Šāds līgumsods lielākoties tiek izmantots attiecībā uz līgumā noteikto maksājumu kavējumiem. Tomēr, iekļaujot šādā veidā noteiktu līgumsodu, būtu jāparedz, ka, piemēram, nepilnīga maksājuma veikšanas gadījumā līgumsods tiek aprēķināts no nesamaksātās summas, lai neizveidotos gadījumi, kad šāds līguma noteikums varētu tikt vērtēts kā netaisnīgs, piemēram, gadījumos, ja patērētājs nav samaksājis 10% no noteiktā maksājuma, bet līgumsods tiek aprēķināts arī no summas, kas ir samaksāta.

- vai līgumsods noteikts kā attiecīgas naudas summas maksājums, kas ar katru dienu palielinās;

Piemēram,

„Ja pakalpojuma saņēmējs nokavē Līguma 1.2.apakšpunktā noteikto maksājumu veikšanu, tad pakalpojuma saņēmējs maksā pakalpojuma sniedzējam līgumsodu par maksājumu nokavējumu Ls 0.15 apmērā par katru nokavēto dienu”.

Šāds līguma nosacījums atsevišķos gadījumos varētu tikt vērtēts kā netaisnīgs, ņemot vērā, ka tas nepieļauj gadījumus, kad attiecīgais līgumā noteiktais maksājums veikts daļējā apmērā, attiecīgi proporcionāli samazinot līgumsoda apmēru. Tāpat arī paredzētā līgumsoda apmērs par katru dienu būtu jāvērtē proporcionāli arī pret pašu neveiktā maksājuma apmēru, piemēram, lai nerastos situācija, kad dažu dienu laikā līgumsods sastāda neveiktā maksājuma apmēru.

Gadījumos, kad līgumsods ar katru dienu palielinās, būtu nepieciešams līgumos norādīt, sākot ar kuru dienu tiek piemērots un aprēķināts attiecīgais līgumsods (vai sākot ar pirmo dienu, kad nav veikts maksājums atbilstoši līguma noteikumiem, vai pēc kāda cita termiņa);

- vai, sasniedzot konkrētu termiņu, vai, iestājoties attiecīgiem nosacījumiem, līgumsoda pieaugums tiek apstādināts.

Piemēram,

„Abonentam ir pienākums pēc līguma izbeigšanas nodot pakalpojuma sniedzējam saņemto iekārtu pakalpojuma nodrošināšanai. Gadījumā, ja abonents nenodod pakalpojuma sniedzējam iekārtu līgumā noteiktajā termiņā, abonents maksā līgumsodu Ls 1 apmērā par katru kavējuma dienu. Ja iekārta netiek nodota 60 dienu laikā pēc līguma izbeigšanas,

abonents maksā iepriekš minēto līgumsodu, kas pēc 60 dienām sastāda Ls 60 apmēru, un iekārta paliek abonenta īpašumā”.

Šāds līgumsods būtu pieļaujams, ja patērētājam piemērotais līgumsods būtu samērojams ar pakalpojuma sniedzējam radītajiem zaudējumiem un nenodotās iekārtas vērtību. Tāpat būtu vērtējams jautājums, vai patērētājam piemērotais līgumsods, ja tas atdod iekārtu, piemēram, pēc 50 dienu kavējuma, bet nepatur savā rīcībā iekārtu, būtu samērīgs ar pakalpojuma sniedzējam nodarītajiem zaudējumiem.

Papildus iepriekš minētajam, iekļaujot līgumos noteikumus par līgumsoda piemērošanu, jāņem vērā arī sekojoši nosacījumi:

- nav pieļaujams, ka līgumā tiek iekļauti divi līgumsodi par vienu un to pašu līguma saistību nepienācīgu izpildi. Nosakot patērētājam dubulto līgumsodu pēc būtības par vienu un to pašu pārkāpumu, patērētājs pretēji labticīguma prasībām tiek nostādīts neizdevīgākā stāvoklī attiecībā pret pakalpojuma sniedzēju un atbilstoši PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktam (kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu) šāds noteikums vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums;
- nosakot līgumsodu par līgumā noteikto maksājumu kavējumu:
 - nebūtu ieteicams pieļaut, ka līgumsoda apmērs pārsniedz kavētā maksājuma apmēru, proti, paša parāda apmēru (atkarībā no tā, cik liels ir šī parāda apmērs). Lai izvairītos no tā, ka līguma noteikums varētu tikt atzīts par netaisnīgu, vēlams jau ar līguma noteikumiem ierobežot līgumsoda apmēru ar 100% no parāda apmēra, ja vien patērētāja rīcības rezultātā radušos zaudējumu apmērs nav lielāks;
 - pirms šāda līgumsoda noteikšanas pakalpojuma sniedzējam jāpārlicinās, ka līgumsods ir noteikts, pamatojoties uz objektīviem pieņēmumiem par iespējamajiem pakalpojuma sniedzējam radītajiem zaudējumiem (piemēram, pasta izdevumi u.c.).
- nosakot kompensāciju par pakalpojuma atjaunošanu, ja tas ir ticis atslēgts, jo patērētājs nav savlaicīgi veicis maksājumus, ir jāņem vērā tiešās izmaksas, kuras pakalpojuma sniedzējam radīsies, pieslēdzot atpakaļ konkrēto pakalpojumu;
- nosakot līgumsodu, precizējams līgumsoda apmērs, lai no līguma noteikumiem ir secināms, par kādu pārkāpumu līgumsods tiks piemērots, kā arī naudas summa, kādu šis līgumsods var sasniegt. Nav ieteicams iekļaut līgumos noteikumus, no kuriem nav secināms, kādā apmērā patērētājam var tikt aprēķināts līgumsods.

Piemēram,

„Pielikuma darbības termiņam izbeidzoties vai tā pirmstermiņa laušanas gadījumā, Abonentam ir pienākums atdot Modemu atpakaļ Operatoram trīs darba dienu laikā kārtīgā tehniskajā stāvoklī, bez mehāniskiem bojājumiem un ar neizmainītu ārējo izskatu, kā arī tajā pašā komplektācijā, kura nofiksēta Modema pieņemšanas nodošanas akta sastādīšanas brīdī, to pieslēdzot Abonenta Sadales tīklā. Šā punkta 1.daļā minētā Modema atgriešanas termiņa un noteikumu neievērošanas gadījumā Abonentam ir jāsamaksā Operatoram līgumsods Ls 2,- (divu latu) apmērā par katru nokavēto dienu, bet ja Modems nav atgriezts Operatoram 30 dienu laikā, vai ir atgriezts, neievērojot atgriešanas noteikumus, tad Abonents maksā Operatoram atkāpšanās līgumsodu Ls 60,- (sešdesmit latu) apmērā”.

No minētā piemēra skaidri un nepārprotami nav secināms, cik lielā apmērā līgumsods var tikt piemērots, kā arī, vai šis līgumsods Ls 2 apmērā par katru dienu ir tas pats, kas atkāpšanās līgumsods Ls 60 apmērā (pēc 30 dienu nokavējuma perioda). Iekļaujot līgumos neskaidrus noteikumus, lietderīgi atcerēties, ka atbilstoši PTAL 6.panta (2¹) daļa noteiktajam neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam.

3.1.2. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma pirms līguma darbības termiņa beigām

Minimālā termiņa līgumus patērētājiem parasti tiek piedāvāts noslēgt, pakalpojuma sniedzējam piešķirot atlaidi, piemēram, pieslēguma maksai, ikmēneša maksājumiem, iekārtai u.tml. Šādās situācijās patērētājam, ja tas atkāpjas no līguma pirms tajā noteiktā minimālā termiņa, ir noteikts līgumsods. Līgumsods parasti tiek aprēķināts pēc noteiktas formulas, tas noteikts kā konstanta summa, vai arī kā atlikušo ikmēneša maksājumu summa.

Slēdzot minimālā termiņa līgumus, būtiski ir atcerēties šādus pamatprincipus:

- ja patērētājam nekas netiek piedāvāts papildus (piemēram, atlaide iekārtai, pieslēguma maksai vai arī cenai), noteikums, kas paredz noteiktu līguma darbības termiņu, var tikt uzskatīts par netaisnīgu un patērētāja tiesības nepamatoti ierobežojošu saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu. Šis norādījums attiecas arī uz jau noslēgtu terminētu līgumu pagarinājumu;
- ESL 22.panta ceturtā daļa paredz, ka „Terminēts elektronisko sakaru pakalpojumu līgums, ko patērētājs noslēdzis ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju, sākotnēji nepārsniedz 24 mēnešus. Elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējs piedāvā lietotājiem iespēju parakstīt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kura maksimālais termiņš sākotnēji ir 12 mēneši.” Līdz ar to patērētājam sākotnēji ir arī jāpiedāvā iespēja parakstīt līgumu, kura maksimālais termiņš ir 12 mēneši;
- patērētājam, slēdzot elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uz minimālo termiņu, ir jābūt informētam par nelabvēlīgām sekām, kādas var iestāties, ja viņš vienpusēji atkāpjas no līguma pirms līguma darbības termiņa beigām. Informācija būtu jāsniedz gan pirms līguma noslēgšanas (t.sk., mājas lapā, dažādos piedāvājumos), gan arī jāietver līgumā. Līgumā ir skaidri jābūt norādītam termiņam, uz kādu tas noslēgts. Tajā nedrīkst tikt ietverti savstarpēji pretrunīgi noteikumi;
- piemērojot patērētājam līgumsodu un nosakot tā apmēru, elektronisko sakaru komersantam ir jāņem vērā PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktā noteiktais, ka līgumsoda vai citas kompensācijas proporcionalitātes izvērtēšanai nepieciešams ņemt vērā patērētāja pieļautā līguma pārkāpuma dēļ pakalpojuma sniedzējam nodarītos zaudējumus un citus apstākļus. No minētās tiesību normas izriet, ka pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs pieprasīt patērētājiem tikai taisnīgu kompensāciju, galvenokārt par pamatu ņemot nodarīto zaudējumu apmēru, proti, līgumsods tiek maksāts proporcionāli komersantam nodarītajiem zaudējumiem;
- līgumsoda noteikšanu ar patērētāju noslēgtajā līgumā regulē ESL, kura 22.panta septītajā daļā noteikts, ka „Ja elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā, kas ar

patērētāju noslēgts uz noteiktu termiņu, par līguma pirmstermiņa izbeigšanu ir paredzēts līgumsods, tas jānosaka proporcionāli pakalpojuma sniegšanas laikam līdz līguma pirmstermiņa izbeigšanai, sadalot to vismaz triju mēnešu periodos.” Ja līgumā ietverts punkts, kas ir pretrunā ar šo nosacījumu, tad tas ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 3., 4. un 5.punktu;

- paredzot elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos (arī minimālās darbības termiņa) līgumsodu vai cita veida kompensāciju, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma pirms tā darbības termiņa beigām, jāņem vērā, ka līgumsods un cita veida kompensācija nedrīkst ietvert nepamatotus maksājumus, kas nav saistīti ar konkrēto līgumu un pakalpojumu, kā, piemēram, jaunas mārketinga kampaņas izmaksas, lai piesaistītu jaunus patērētājus.

Iepazīstoties ar elektronisko sakaru sniedzēju līgumiem un piedāvājumiem, var izdalīt divu veidu piedāvājumus: 1) piedāvājumus, kas ietver iekārtas iegādi vai nomāšanu/īrēšanu ar atlaidi; 2) piedāvājumus, kas ietver noteikta apmēra atlaides piešķiršanu pakalpojuma ierīkošanai vai arī tā cenai. Dažkārt šādas atlaides tiek piešķirtas vienā piedāvājumā.

3.1.2.1. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana par pirmstermiņa līguma laušanu, ja patērētājam piešķirta atlaide pakalpojuma pieslēgšanai un/vai pakalpojuma cenai.

Nosakot līgumsodu vai cita veida kompensāciju par pirmstermiņa līguma laušanu, ja patērētājam piešķirta atlaide pakalpojuma pieslēgšanai un/vai pakalpojuma cenai, pakalpojuma sniedzējam pirms šāda līgumsoda ietveršanas līgumā ir objektīvi jāizvērtē:

- izmaksas, kādas viņš ietaupīs, ja patērētājs vienpusēji atkāpsies no līguma pirms tajā noteiktā minimālā termiņa (piemēram, klientu apkalpošana);
- tās izmaksas, zaudējumus, no kuriem pakalpojuma sniedzējs varētu izvairīties.

Līgumsods ir taisnīgs, ja:

- tas ir pamatots ar patērētāja radītajiem zaudējumiem, kas radušies nepienācīgas līguma izpildes dēļ un tā aprēķinā ir ņemts vērā laika posms pirms līguma laušanas;
- līgumsoda aprēķinā iekļautas tikai ar attiecīgo līgumu (pakalpojuma veidu) saistītās un nesegtās pakalpojuma sniedzēja izmaksas – tik lielā mērā, ciktāl tās nav sedzis patērētājs, pirms termiņa laužot līgumu un ciktāl tās nav iespējams samazināt citādā veidā (piemēram, attiecinot uz citiem patērētājiem sniegtajiem pakalpojumiem), piemēram:
 - pakalpojuma pieslēguma ierīkošanas izmaksas;
 - patērētājam lietošanā nodoto iekārtu iegādes izmaksas (ja iekārtas netiek izpirktas vai netiek nodotas lietošanā citiem pakalpojuma saņēmējiem);
 - pieslēguma atslēgšanas izmaksas, ja tās ir lielākas, nekā atslēdzot pakalpojumu pēc minimālā pakalpojuma izmantošanas termiņa beigām;
 - līguma laušanas administrēšanas izmaksas – dokumentu sagatavošana, arhivēšana.

- patērētāji ir pilnībā informēti par līguma pārtraukšanas sekām un tiem piemērotā līgumsoda apmēru (vismaz par metodi, pēc kuras līgumsods tiks aprēķināts, piemēram, summu, kas jāmaksā par katru atlikušo mēnesi);
- līgumsods nav lielāks par summu, kādu patērētājam (veicot ikmēneša maksājumus) būtu jāmaksā pakalpojuma sniedzējam, ja līgums tiktu izbeigts pēc minimālā pakalpojuma izmantošanas termiņa beigām;
- tiek ņemtas vērā visas izmaksas, kas saistītas ar pakalpojuma sniegšanu un kuras vairs nebūs jāveic:
 - a) PVN, ja par maksu par pakalpojumu tas jāmaksā, bet par līgumsodu nav;
 - b) mainīgās izmaksas, no kurām var izvairīties;
 - c) ietaupītās izmaksas, nodrošinot pakalpojumu patērētājam (apkalpošanas izmaksas);
 - d) izmaksas par kopējiem tīkla elementiem, kurus patērētājs vairs neizmanto un kas var tikt izmantoti, lai nodrošinātu pakalpojumu citiem patērētājiem (jauniem klientiem vai arī esošajiem, nodrošinot papildu pakalpojumus).
- tas atspoguļo pakalpojuma sniedzēju spēju samazināt zaudējumus, pārdodot pakalpojumu jauniem (citiem) patērētājiem;
- tas nepārsniedz 20% no pakalpojuma kopējās vai minimālās iespējamās cenas par visu līguma darbības periodu, izņemot gadījumus, kad zaudējumi, kas radušies pakalpojuma sniedzējam pārsniedz šo summu¹³.

Līgumsoda aprēķinā nav pamatoti iekļaut:

- izmaksas, kas nav attiecināmas uz noslēgto līgumu, piemēram, pakalpojuma sniedzēja kopējās pārdošanas un vai administrācijas izmaksas, pamatlīdzekļu kopējais nolietojums, zaudēto parādu izmaksas;
- „*Atlaides*”, kas tiek piedāvātas patērētājiem pirms līguma noslēgšanas:
 - atlaides ir pakalpojuma sniedzēja stratēģiskās plānošanas, proti, pārdošanas (mārketinga) politikas instruments, ar kura palīdzību tiek ietekmēts patērētāja lēmums par līguma slēgšanu;
 - atlaides nav uzskatāmas par konkrētu izmaksas (zaudējumu) raksturojošu vērtību, bet ir saistāmas ar pakalpojuma sniedzēja peļņas gūšanas mērķiem. Saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktu līgumsods patērētāju līgumos ir vērsts uz zaudējumu atlīdzināšanu, bet nevis uz peļņas mērķu sasniegšanu;
 - plānojot atlaides, pakalpojuma sniedzējam kā profesionālam tirgus dalībniekam, ir pienākums izvērtēt iespējamus tirgus izmaiņu un darījumu riskus, bet patērētājs, kas lauž līgumu, nav atbildīgs par pakalpojuma pārdošanas politikas plānošanas neveiksmēm.
 - „atlaidi” ir pieļaujams iekļaut līgumsoda aprēķinā tikai tad, ja tā ietver pakalpojuma sniedzēja pamatotās izmaksas (skat., 25. – 26.lpp veikto analīzi).

¹³ Ja līgumsoda apmērs pārsniedz 20% no pakalpojuma kopējās cenas par visu līguma darbības periodu, tas būs pamats PTAC uzsākt konkrētā līgumsoda proporcionalitātes izvērtēšanu un atbilstību pakalpojuma sniedzējam radītajiem zaudējumiem.

- mainīgās pakalpojuma sniegšanas izmaksas par periodu pēc līguma laušanas, jo, tā kā līgums ir laužts un pakalpojums vairs netiek sniegts, izmaksas, kas būtu saistītas ar pakalpojuma sniegšanu, pakalpojuma sniedzējam nerodas.
- izmaksas, ko sedz citi patērētāji (šādas izmaksas nav uzskatāmas par zaudējumiem, piemēram, ja iekārtu, no kuras atteicies patērētājs, nodod atlīdzības lietošanā citam patērētājam)¹⁴.

Atrautās peļņas ietveršana līgumsoda aprēķinā

Civillikuma 1772.pants paredz, ka jau cēlies zaudējums var būt vai nu cietušā tagadējās mantas samazinājums, vai arī viņa sagaidāmās peļņas atrāvums. Minētās Civillikuma normas komentārā ir teikts, ka sagaidāmās peļņas atrāvuma (zudušā labuma, negūtās peļņas) apmēra noteikšana balstās galvenokārt uz ekonomiskiem aprēķiniem, ņemot vērā dažādus faktorus, kas var palielināt vai samazināt peļņu konkrētos apstākļos.¹⁵ Attiecībā uz negūto peļņu (nevis negūtajiem ienākumiem) saskaņā ar Civillikuma 1786.pantu, novērtējot zaudējumus, jāievēro ne vien galvenās lietas un tās piederumu vērtība, bet arī pametums, kas netieši nodarīts ar zaudējuma nesēju notikumu, un atrautā peļņa. Civillikuma 1787.pantā noteikts, ka, aprēķinot atrauto peļņu, nav jāņem par pamatu tikai varbūtības, bet nedrīkst būt šaubu vai vismaz jābūt pierādītam līdz tiesisku pierādījumu ticamības pakāpei, ka šāds pametums cēlies, tieši vai netieši, no tās darbības vai bezdarbības, ar ko zaudējums nodarīts. Atrautās peļņas institūta mērķis ir atlīdzināt cietušajam to, ko viņš noteikti būtu saņēmis, ja prettiesiskā rīcība nebūtu notikusi jeb novērst tās kaitīgās sekas, ko prettiesiskā rīcība noteikti nodarītu cietušā mantai nākotnē. Lai gan ne vienmēr iespējams un nepieciešams noteikt precīzu atrautās peļņas apmēru, likums nepieļauj apmierināt prasījumu par atrauto peļņu, pamatojoties uz spekulācijām par atrautās peļņas esamību un apmēru¹⁶. Tādējādi līgumslēdzējai pusei, kurai ar otras puses darbību vai bezdarbību ir radīti zaudējumi (t.sk., atrautā peļņa), ir jāpierāda šo zaudējumu esamība, kā arī jānodrošina pierādījumi esošās mantas samazinājumam un pašam prettiesiskās rīcības faktam.

Piemēram,

„Ja Klients vienpusēji vēlas izbeigt vai pārtraukt šo Līgumu pirms līguma termiņa beigām vai, ja Operators pārtrauca pakalpojumu sniegšanu, kad iestājas līguma punkts 7.7., Klientam jāapmaksā abonēšanas maksu par visiem atlikušajiem mēnešiem pilnā apmērā, atkarībā no Līguma Pielikumā Nr.1 noteiktās abonēšanas maksas”.

No minētā piemēra izriet, ka jebkurā gadījumā, ja abonents (patērētājs) vēlas izbeigt līgumu pirms līgumā noteiktā termiņa notecējuma, viņam ir jāmaksā pakalpojuma sniedzējam abonēšanas maksu par visiem atlikušajiem mēnešiem pilnā apmērā.¹⁷

Piemēram,

¹⁴ OFCOM Guidance on unfair terms in contracts for communications services (11 – 16.lpp) <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/addcharges/statement/Guidance.pdf>

¹⁵ LR Civillikuma komentāri, Saistību tiesības (1401.-2400). Prof. K.Torgāna vispārīgā zinātniskā redakcijā, 2000, 268.-269.lpp

¹⁶ skat. Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2009.gada 2.aprīļa sprieduma lietā Nr.SKA-94/2009 12.punktu

¹⁷ PTAC 2009.gada 10.janvāra lēmums par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem Nr.2-Ig http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2009/lemums_nr.2_lg_sia_4net_10.01.2009.pdf

„Ja līguma darbība tiek izbeigta pirms Līguma (..) punktā atrunātā termiņa beigām, tad Pasūtītājs nekavējoties, bet ne vēlāk kā piecu dienu laikā izmaksā Izpildītājam līgumsodu apmērā, kas aprēķināms pēc formulas: $A(24-P)+B$, kur A-Līguma (..) punktā noteiktā Abonēšanas maksa; P-Līguma darbības periods mēnešos, sākot no Līguma noslēgšanas datuma līdz Līguma izbeigšanas datumam: B- Izpildītāja zaudējumu atlīdzība par pirmstermiņa Līguma laušanu no Pasūtītāja puses: (..) apmērā, ja Līgums laužts 12 (divpadsmit) mēnešu laikā no Līguma noslēgšanas datuma: (..) apmērā, ja Līgums laužts periodā no 12 (divpadsmit) līdz 24 (divdesmit četru) mēnešu laikā no Līguma noslēgšanas datuma”.*

Analizējot šo piemēru, secināms, ka līgumsods aptver gan iekārtas vērtības atlīdzināšanu Sabiedrībai, gan arī pakalpojuma abonēšanas maksu par atlikušajiem mēnešiem no Līguma laušanas brīža līdz Līguma minimālā darbības termiņa beigām. Līgumsoda apmērs, kas pamatots ar iekārtas, kas nodrošina elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu, vērtības atlīdzināšanu nav pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu. Tādējādi no vienas puses šādam līgumsodam ir zaudējumu atlīdzināšanas funkcija, savukārt no otras puses – līgumsoda apmēram ir arī sodīšanas funkcija, jo līgumsoda apmērs vairākkārtīgi var pārsniegt iekārtas vērtību un vienas pakalpojuma ikmēneša abonēšanas maksas vērtību un kas ir uzskatāms par neproporcionāli lielu līgumsodu.¹⁸

Piemēram,

„(..) Līguma darbība tiek izbeigta pēc Klienta iniciatīvas vai pēc (..) iniciatīvas (..)punktā noteiktajos gadījumos pirms Līguma darbības termiņa beigām, Klientam ir jāmaksā (..) līgumsods (..) % apmērā no visa atlikušā abonēšanas perioda (atlikušais Līgumā vai ar vienošanos noteiktas Līguma darbības termiņš) kopējās Abonēšanas maksas (..)”.

Kā redzams no piemēra, tad, laužot līgumu pirms termiņa, patērētājam ir pienākums papildus atlaides kompensēšanai samaksāt elektronisko sakaru komersantam arī līgumsodu noteiktā procentuāli izteiktā apmērā no visa atlikušā abonēšanas perioda kopējās abonēšanas maksas. Tādējādi pēc būtības elektronisko sakaru komersants ar līgumsoda palīdzību noteiktā apmērā kompensē par atlikušajiem mēnešiem neiegūto maksu par pakalpojumu.

Līdz ar to elektronisko sakaru līgumā nedrīkst ietvert noteikumu, kas paredz elektronisko sakaru komersantam tiesības ieturēt no patērētāja nesamērīgu kompensāciju jeb elektronisko sakaru komersantam radīto atrauto peļņu. Lai elektronisko sakaru pakalpojumu komersants varētu prasīt zaudējumu atlīdzību no patērētāja atrautās peļņas veidā, tam ir jāpierāda patērētāja prettiesiska rīcība, minēto zaudējumu esamība un cēloniskais sakars starp patērētāja prettiesisko rīcību (neatļauto darbību) un komersantam radītajiem zaudējumiem. Lai arī nodrošinājumam pret zaudējumiem pēc savas ekonomiskās dabas var kalpot arī līgumsods, tomēr no juridiskās puses līgumsoda funkcija ir tikai papildināt zaudējumu atlīdzības vai izpildījuma pienākumu.¹⁹

¹⁸PTAC 2008.gada 24.jūlija lēmums par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem Nr.30-Ig http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2008/izraksts_lg_30_24.07.2008_sia_tsr.pdf

¹⁹PTAC 2008.gada 24.jūlija lēmums par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem Nr.30-Ig http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2008/izraksts_lg_30_24.07.2008_sia_tsr.pdf

Līgumsoda apmēra noteikšana, ja saskaņā ar līgumu patērētājam tiek sniegti vairāki pakalpojumi

- Patērētājiem piedāvātajos elektronisko sakaru līgumos, kuros ir paredzēta iespēja patērētājam iegādāties vairākus pakalpojumus, gadījumos, ja līgums tiek laužts pirms tā darbības termiņa beigām, nedrīkst paredzēt patērētājam pienākumu maksāt līgumsodu noteiktā apmērā par katru pakalpojumu, nepierādot konkrētā līgumsoda ekonomisko pamatojumu.

Piemēram,

„Ja kāda no šī līguma pusēm vienpusēji lauž šo līgumu, pārtrauc sniegt vai atsakās no kāda šajā līgumā norādītā Elektronisko sakaru pakalpojumu veida 24 (divdesmit četru) mēnešu laikā no šī līguma parakstīšanas dienas, tad attiecīgā šī līguma puse šī līguma laušanas, pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanas vai atteikšanās no pakalpojuma dienā samaksā otrai šī līguma pusei, līdztekus citiem šajā līgumā noteiktajiem maksājumiem, līgumsodu LVL (..) apmērā par katru Elektronisko sakaru pakalpojuma veidu attiecībā uz kuru tiek izbeigtas līgumattiecības, izņemot šī līguma (..) punktā norādītos gadījumus, kā arī gadījumā, ja Abonentam ir aprēķināta ierīkošanas maksa, kuru abonents ir nomaksājis”.

Aplūkojot šo līguma noteikumu, jāsecina, ka pat gadījumā, kad līgums ir noslēgts par viena pakalpojuma sniegšanu, par tā pirmstermiņa laušanu noteiktais līgumsods nereti ir lielāks nekā patērētājam noteiktā ierīkošanas maksa. Savukārt, ja patērētājs ir iegādājies vairākus pakalpojumus, šī starpība ir vēl lielāka. Līdz ar to patērētājs tiek nostādīts neizdevīgā stāvoklī (PTAL 5.panta otrās daļas 5.punkts), jo, izvēloties pakalpojuma bezmaksas ierīkošanu, patērētājam, laužot līgumu pirms līgumā noteiktajiem 24 mēnešiem, ir pienākums samaksāt vairāk kā sešas reizes lielāku līgumsodu, nekā maksa, ko patērētājs būtu samaksājis, izvēloties maksāt ierīkošanas maksu.²⁰ Jāņem vērā, ka galvenie faktori, kas nosaka patērētāja izvēli par labu vienam vai otram elektronisko sakaru komersantam, ir pakalpojuma kvalitāte un cena, savukārt elektronisko sakaru komersanta cenas rādītājs patērētājam ir pakalpojuma mēneša maksa.²¹ Līdz, izvērtējot dažādus kritērijus, šāda veida līgumsods ir acīmredzami neproporcionāls.

Informēšana par līgumsoda aprēķināšanas metodi

- Līgumā ir jābūt noteiktai konkrētai līgumsoda aprēķināšanas metodei (formulai), kas ir sastādīta saskaņā ar ESL 22.panta septīto daļu pretējā gadījumā, ja patērētājam netiek dota iespēja nav iespējams pārliecināties par aprēķinātā līgumsoda pareizību un proporcionalitāti, viņš tiek nostādīts neizdevīgākā stāvoklī salīdzinājumā pret elektronisko sakaru komersantu.

Piemēram,

„Ja Līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku, kas nav mazāks par 18 (astoņpadsmit) vai 24 (divdesmit četriem) mēnešiem (minimālais Pakalpojumu sniegšanas termiņš), un Abonents vienpusēji lauž Līgumu vai Pakalpojumu sniegšana Abonentam tiek pārtraukta viņa vainas dēļ pirms (..) punktā noteiktā minimālā Pakalpojumu sniegšanas termiņa

²⁰PTAC 2009.gada 17.jūlija lēmums par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem Nr.19-Ig http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2009/Ig_19_izzi_lemums_izraksts_17.07.2009_labots.pdf

²¹Administratīvā rajona tiesas 2009.gada 17.septembra spriedums lietā Nr.A42900609

beigām, papildus jau veiktajiem maksājumiem par Pakalpojumiem Abonents maksā līgumsodu LVL (..) apmērā saskaņā ar Operatora izrakstītu rēķinu”.

No šī piemēra izriet, ka, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma pirms līguma minimālā termiņa beigām, viņam ir jāmaksā elektronisko sakaru komersantam līgumsods noteiktā apmērā. Gadījumā, ja līgums tiek laužts pirms termiņa, attiecībā pret patērētāju var tikt piemērots dubults līgumsods, kas ir pretrunā ar Civillikumā un PTAL noteikto gan attiecībā uz līgumsoda piemērošanu, gan arī labas ticības principu.

„Atlaides” ietveršana līgumsoda aprēķinā

- Gadījumos, kad patērētājs atkāpjas no terminēta līguma, nebūtu taisnīgi prasīt no patērētāja atlīdzināt visas viņam piešķirtās atlaides pilnā apmērā, jo patērētājs ir ticis piesaistīts uz noteiktu laika periodu konkrētajam pakalpojuma sniedzējam, izmantojot viņa sniegtos pakalpojumus un maksājot ikmēneša maksu (kurā parasti ietverta arī peļņa) par saņemtajiem pakalpojumiem.

Attiecībā uz atlaižu piedāvāšanu norādāms, ka konkurences apstākļos pakalpojumu sniedzēji izmanto dažādus līdzekļus, lai nodrošinātu pieprasījumu pēc saviem pakalpojumiem. Tādējādi izdevīgie pakalpojuma saņemšanas nosacījumi (attiecīgi piešķirtās abonentmaksas un pieslēgšanas maksas atlaides) ir attiecināmi uz pakalpojuma sniedzēja tirgus aktivitātēm, jo ir vispārpieņemta prakse, ka pakalpojuma sniedzējs, lai nostiprinātu savu tirgus daļu, vai, lai piesaistītu jaunus klientus, rīko dažādas akcijas. Klients tikai noteiktu laiku, kamēr akcija ir spēkā, var iegūt labvēlīgākus nosacījumus pakalpojuma saņemšanai, tomēr uzņēmuma ieguvums ir klientu lojalitāte pret firmu ilgtermiņā un klientu izvēles veicināšana par labu firmai. Šādu akciju rezultātā uzņēmumam var rasties papildus izdevumi, tomēr tie ir attiecināmi uz reklāmas un uzņēmuma mārketinga aktivitātēm, proti, šie izdevumi ir saistāmi ar to mērķi, kādu firma vēlas sasniegt – piesaistīt pēc iespējas vairāk klientu²².

Piemēram,

„(...) Ja, slēdzot Līgumu, Klientam ir piešķirta Atlaide, Klientam ir jāatlīdzina (..) piešķirtā Atlaide”.

„Gadījumā, ja Abonents pārtrauc šo līgumu pirms Līguma minimālā termiņa beigām, vai Līguma minimālā termiņa laikā pārslēdzas uz citu tarifu vai Operators atslēdz Abonentu no sava tīkla saskaņā ar šī līguma (..) punktu, Abonenta pienākums apmaksāt Operatoram saņemtās abonentmaksas atlaides summu”.

Saskaņā ar šādiem līguma noteikumiem patērētājam ir pienākums apmaksāt elektronisko sakaru komersantam saņemtās abonentmaksas atlaides summu neatkarīgi no tā, vai patērētājs līgumu pārtrauc pirmajā vai pēdējā, piemēram, 24.mēnesī kopš līguma noslēgšanas dienas. Atbilstoši PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktam elektronisko sakaru komersanta pieprasītajai kompensācijai ir jābūt proporcionālai, savukārt no augstāk norādītajā piemērā minētā noteikuma izriet, ka gadījumā, ja līgums tiek laužts minimālā darbības termiņa laikā, tad patērētājam piešķirtā atlaide ir jākompensē pilnā apmērā, neņemot vērā līguma darbības termiņā atlikušo mēnešu skaitu. Līdz ar to secināms, ka šāda

²² skat. Administratīvās rajona tiesas 2011.gada 15.jūnija spriedumu lietā Nr. A42900609; Konkrētāk par atlaides ietveršanu skatīt 25. – 26.lpp

apmēra kompensācija nav samērīga attiecībā pret līguma darbības termiņā atlikušo mēnešu skaitu.

Piemēram,

„(..) un jāatlīdzina (..) pirkuma maksa par Klientam piegādāto Satelīta uztvērēju piešķirtās atlaides (..) pilnā apmērā, ja līgums tiek izbeigts pirmajos 6 tā darbības mēnešos (..)”.

Šāds līguma noteikums ir uzskatāms par netaisnīgu, jo elektronisko sakaru komersants, aprēķinot kompensācijas maksu, neņem vērā mēnešu skaitu, kuros līguma darbība bija spēkā, līdz ar to šāda apmēra kompensācija – atlaide pilnā apmērā – nav samērīga attiecībā pret atlikušo līguma darbības termiņa mēnešu skaitu. Elektronisko sakaru komersantam, aprēķinot līgumsodu, jāņem vērā atlikušo līguma darbības termiņa mēnešu skaits.

Vadoties no PTAL 6.panta trešās daļas 4.punkta un ESL 22.panta septītās daļas, komersantam līgumsodam ir jābūt proporcionālam, ņemot vērā atlikušo līguma darbības termiņa mēnešu skaitu, pretējā gadījumā tāds līguma noteikums ir atzīstams par netaisnīgu, jo uzliek patērētājam, kurš neizpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu par līgumsaistību neizpildi.

3.1.2.2. Līgumsoda vai cita veida kompensācijas noteikšana, ja patērētājam tiek subsidētas vai irētas dažāda veida iekārtas

Pakalpojumu sniedzēji klientu piesaistīšanas nolūkā var paredzēt dažādu iekārtu subsīdiju. Elektronisko sakaru pakalpojumu jomā šādas subsīdijas tiek piešķirtas modēmiem, mobilajiem telefoniem, satelītiekārtām u.tml. Subsīdijas piešķiršana klientam elektronisko sakaru nozarē nozīmē to, ka klients, noslēdzot līgumu ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju, ne tikai apņemas izmantot pakalpojuma sniedzēja sniegtu elektronisko sakaru pakalpojumu, bet arī iegādājas pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo iekārtu, vai šī iekārta tiek nodota klienta turējumā (tiek noslēgts iekārtas īres līgums).

Šādos gadījumos maksa, ko klients sākotnēji veic iekārtu pirkuma gadījumā, ir mazāka par iekārtas tirgus vērtību vai arī īres līguma noslēgšanas gadījumā īres maksājumi visā minimālā termiņa līguma laikā nerasniedz iekārtas vērtību. Parasti līgumā visā minimālā termiņa līguma darbības laikā patērētājam ir noteikti papildus maksājumi iekārtas izpirkumam vai arī par iekārtas īri. Dažkārt attiecībā uz iekārtas īri ir paredzētas dažādas atlaides. Savukārt pakalpojuma sniedzējs, nodrošinot klientam subsīdiju, noslēdz ar klientu līgumu uz konkrētu termiņu, vai līgumu ar obligātu klienta piesaistes termiņu. Attiecīgi, ja klients neievēro noslēgto līgumu un izbeidz to pirms līgumā noteiktā obligātā piesaistes termiņa, pakalpojuma sniedzējs saskaņā ar līgumā paredzēto aprēķina klientam līgumsodu.

Pakalpojuma sniedzējam, slēdzot līgumu ar patērētāju, ir jāievēro ESL 22.panta astotās daļas prasības, ja patērētājam elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai nepieciešama iekārta (piemēram, dekodērs vai telefons), kas nav izmantojama analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no cita elektronisko sakaru komersanta. Šādā gadījumā pakalpojuma sniedzēja pienākums ir:

1) pirms elektronisko sakaru pakalpojumu līguma slēgšanas sniegt, kā arī iekārtas pirkuma vai īres līgumā norādīt informāciju par to, ka iekārta nav izmantojama analogiska veida elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanai no citiem elektronisko sakaru komersantiem;

2) nodrošināt patērētājam iespēju šo iekārtu īrēt par objektīvi pamatotu un uz izmaksām balstītu maksu.

Atbilstoši ESL 22.panta devītajai daļai šis nosacījums neattiecas uz gadījumiem, kad pakalpojumu sniedzējs, 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.

Nosakot līgumsoda apmēru gadījumā, ja klientam tiek subsidēta iekārta, jāņem vērā sekojoši apstākļi:

- līgumsodam, kas tiek aprēķināts klientam pirms termiņa izbeidzot noslēgto līgumu, ir jābūt samērīgam, proti, līgumsods nedrīkst būt konstanta summa. Pakalpojuma sniedzējam ir jāizstrādā formula, kādā veidā līgumsods samazinās proporcionāli klienta izmantotajam pakalpojuma termiņam, pretējā gadījumā šāds līgumsods tiks uzskatīts par neproporcionālu un tādējādi par netaisnīgu līguma noteikumu, jo jāņem vērā, ka klients, izmantojot pakalpojumu un veicot ikmēneša maksājumus, jau ir daļēji sedzis subsidētās iekārtas vērtību. Sākotnēji noteiktais līgumsods nedrīkst pārsniegt iekārtas vērtību, par kādu to ir iegādājies pakalpojuma sniedzējs;

Piemēram,

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

- līgumsoda aprēķināšanas formula nedrīkst būt tāda, ka klientiem, kas dažādos termiņos izbeidz līgumu, tiek aprēķināts vienāda apmēra līgumsods;

Piemēram,

„Ja, slēdzot Līgumu vai pagarinot tā darbību, kādam no (..) pakalpojumiem Klientam ir piešķirta atlaide vai subsidēta Iekārtas iegāde, un Līguma darbība tiek izbeigta pēc Klienta iniciatīvas vai pēc (..) iniciatīvas 10.6.punktā noteiktajos gadījumos, Klientam ir (..) jāatlīdzina (..) pirkuma maksa par Klientam piegādātajām Iekārtām piešķirtās atlaides ((..) subsidētā summa) pilnā apmērā, ja Līgums tiek izbeigts pirmajos 6 tā darbības mēnešos, $\frac{3}{4}$ apmērā – ja otrajā Līguma darbības pusgadā, $\frac{1}{2}$ apmērā – ja trešajā Līguma darbības pusgadā un $\frac{1}{4}$ - ja ceturtajā Līguma darbības pusgadā”.

- līgumsodā nedrīkst iekļaut izmaksas, ko sedz citi patērētāji, piemēram, ja iekārtu, no kuras atteicies patērētājs (ja noslēgts īres līgums), pakalpojuma sniedzējs nodod atlīdzības lietošanā citam patērētājam vai arī to pārdod citiem patērētājiem;
- jānošķir gadījumi, kad klients izbeidz noslēgto līgumu pirms termiņa tādēļ, ka nevēlas izmantot pakalpojumu, no gadījumiem, kad pakalpojuma sniedzēja rīcība ir par pamatu klienta vēlmei izbeigt noslēgto līgumu, piemēram, kad pakalpojumu sniedzējs vienpusēji groza noslēgtā līguma noteikumus (tajā skaitā pakalpojuma cenu un piedāvāto pakalpojumu klāstu). Atbilstoši ESL 23.panta trešajai daļai

abonentam ir tiesības izbeigt 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.

Šādā gadījumā klients ir tiesīgs izbeigt noslēgto līgumu bez līgumsoda piemērošanas, kas nozīmē, ka pakalpojuma sniedzējs klientam ir tiesīgs līguma pirmstermiņa izbeigšanas gadījumā pieprasīt vienīgi līgumsodu par subsidēto iekārtu, jo pakalpojuma sniedzēja sniegts elektronisko sakaru pakalpojums un iekārtas subsīdija ir divi atšķirīgi pakalpojumi.

- jānošķir gadījumi, kad klients izbeidz noslēgto līgumu pirms termiņa tādēļ, ka pakalpojuma sniedzējs viņam sniedzis līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu;

Atbilstoši PTAL 29.panta pirmās daļas 4.punktam patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs atceļ līgumu un atmaksā patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu. Elektronisko sakaru pakalpojumu nozarē, ja klientam sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, klients ir tiesīgs pieprasīt noslēgtā līguma izbeigšanu bez līgumsoda pieprasīšanas. Tādējādi arī šādā gadījumā pakalpojuma sniedzējs līguma pirmstermiņa izbeigšanas gadījumā, kam par pamatu ir tā sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, ir tiesīgs pieprasīt no klienta līgumsodu tikai par subsidēto iekārtu. Savukārt līguma noteikumiem neatbilstošas iekārtas nodošanas gadījumā patērētājs var izmantot visas savas PTAL 28.pantā noteiktās tiesības, t.sk., atkāpties no līguma, nemaksājot līgumsodu, kas tam būtu jāmaksā, ja iekārta būtu līguma noteikumiem atbilstoša.

- līgumsods par subsidēto iekārtu nedrīkst pārsniegt to cenu, par kādu pakalpojuma sniedzējs attiecīgo iekārtu ir iegādājies (kā pierādījums šādos gadījumos varētu kalpot, piemēram, preču pavadzīme).

3.1.3. Izņēmumu gadījumi no līgumsoda vai cita veida kompensācijas piemērošanas

Patērētājs ir tiesīgs izbeigt līgumu pirms tā termiņa beigām bez līgumsoda vai cita veida kompensācijas (piemēram, piešķirtās atlaides kompensēšana) samaksas šādos gadījumos²³:

- situācijā, kad komersants veic vienpusējus (patērētājam nelabvēlīgus) līguma grozījumus un patērētājs tiem nepiekrīt²⁴;
- situācijā, kad tiek konstatēts, ka komersants patērētājam ir sniedzis līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu un patērētājs vēlas izmantot savas PTAL 29.panta pirmās daļas 4.punktā noteiktās tiesības vienpusēji atkāpties no elektronisko sakaru pakalpojumu līguma (ESL (3¹) daļa).

²³ skat. arī PTAC 2007.gada 8.jūnija lēmumu Nr.31-lg (secinājumu daļas 8.punkts); http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2007/lemums_nr.31_lg_2007.06.08_sia_vis_it.pdf; skat. arī PTAC 2006.gada 15.decembra lēmumu Nr.42-lg (secinājumu daļas 14.punkts); http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2006/lemums_-_nr.42_-_lg_2006.12.15._as_viasat_labots.pdf

²⁴Elektronisko sakaru likuma 23.panta trešā daļa; Plašāk par šādu līguma noteikumu ietveršanu un noformēšanu skatīt 3.4.apakšpunktu.

Praksē ir konstatētas situācijas, kad pakalpojuma sniedzējs patērētājam, kuram pārdota pakalpojumu pakete, prasa līgumsoda samaksu par tiem pakalpojumiem, kas ir bijuši nekvalitatīvi. Jāatzīmē, ka patērētājs savas tiesības vienpusēji atkāpties no līguma bez jebkāda līgumsoda piemērošanas var izmantot neatkarīgi no tā, vai līguma noteikumiem neatbilstošs ir bijis tikai viens vai visi pakalpojumi, kā arī, vai grozījumi veikti tikai vienā vai vairākos līguma noteikumos.

Patērētājam labvēlīgi grozījumi (papildus TV kanāli, interneta ātruma palielinājums, cenas samazinājums, pakalpojuma funkcionalitātes būtisks uzlabojums) nav pamats, lai patērētājs varētu izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas, izņemot gadījumus, kad patērētājs var pamatot, ka labvēlīgi grozījumi būtiski atšķiras no nosacījumiem, uz kādiem noslēdzis līgumu un ierobežo pakalpojuma izmantošanu tam nolūkam, kādam patērētājs ir noslēdzis attiecīgo līgumu.

3.2. Līguma noteikumi, kas nosaka pakalpojuma sniedzēja atbildību par sniegto pakalpojumu

PTAL 29.pantā paredzētas patērētāja tiesības, ja tam sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums. Atbilstoši PTAL 29.panta pirmajā daļā noteiktajam patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs veic vienu no šādām darbībām:

- 1) attiecīgi samazina pakalpojuma cenu;
- 2) bez atlīdzības novērš sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzina patērētājiem izdevumus par neatbilstības novēršanu;
- 3) izgatavo citu lietu no tāda paša vai tādas pašas kvalitātes materiāla vai sniedz līguma noteikumiem atbilstošu pakalpojumu;
- 4) atceļ līgumu un atmaksā patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu.

Tādējādi gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs patērētājam ir sniedzis līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu, patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, piemēram, samazināt par pakalpojumu noteikto cenu proporcionāli tam laikam, kamēr viņam nebija iespējams izmantot pakalpojuma sniedzēja piedāvāto pakalpojumu.

Jāņem vērā, ka atbilstoši iepriekš minētajai tiesību normai patērētājs ir tiesīgs izvēlēties jebkuru no likumā noteiktajiem variantiem. No tā izriet, ka gadījumā, ja patērētājs ir paziņojis pakalpojuma sniedzējam par savu vēlmi izbeigt noslēgto līgumu tādēļ, ka tas ir sniedzis līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu, pakalpojuma sniedzējs nav tiesīgs tā vietā izvēlēties kādu citu no likumā noteiktajām iespējām, piemēram, samazināt par pakalpojumu noteikto cenu proporcionāli tam laikam, kurā klientam nebija iespējams izmantot sniegto pakalpojumu.

Sastādot elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, pakalpojuma sniedzējam atbilstoši ESL 22.panta trešās daļas 6.punktam līgumā ir jāiekļauj kompensācijas un atlīdzības noteikumi, kas piemērojami, ja līgumā iekļautie elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi nav ievēroti. Savukārt PTAL 6.panta trešās daļas 3.punktā noteikts, ka par netaisnīgu atzīstams līguma noteikums, kurš 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, ieskaitot

arī ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja prasījuma dzēšanu ar patērētāja pretprasījumu.

Tādējādi pakalpojuma sniedzējam elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā ir jāparedz kompensācijas aprēķināšanas noteikumi un tas nav tiesīgs aprobežot savu atbildību par nesniegtu vai daļēji sniegtu pakalpojumu, piemēram, ar konkrēti noteiktu laiku, kurā pakalpojums var nebūt nodrošināts, neparedzot kompensācijas izmaksu vai arī nosakot citus ierobežojumus patērētāja likumīgo tiesību izmantošanai.

Piemēram,

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

„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”.

Gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs veic profilaktisko tīkla apkopi, tad noslēgtajā līgumā ir jānosaka konkrēts termiņš, kurā tas veic šo apkopi, kā arī jāparedz klienta iepriekšēja brīdināšana. Pretējā gadījumā, kad patērētājs vēršas pie pakalpojuma sniedzēja ar prasījumu par nepienācīgas kvalitātes pakalpojumu, pakalpojuma sniedzējs var atsaukties uz veiktu profilaktisku apkopi un patērētājam nav iespējams konstatēt pretējo. Turklāt, ņemot vērā, ka pakalpojuma sniedzējs ir norādījis uz iespējamiem pārtraukumiem vai traucējumiem, gadījumā, ja tādu apkopes laikā nav, tas nepamatoti ilgi var atsaukties uz elektronisko sakaru tīklu profilaktisko apkopi kā iemeslu sliktajai kvalitātei, turklāt patērētājam nav iespējams paredzēt, kad profilaktiskā apkope būs paredzēta un tādējādi patērētājs tiek nostādīts neizdevīgākā stāvoklī attiecībā pret pakalpojuma sniedzēju. Līdz ar to šāds noteikums var tikt atzīts par netaisnīgu līguma noteikumu.

Piemēram,

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

Pakalpojuma sniedzējs nav tiesīgs aprobežot savu atbildību, nosakot klienta tiesības pieprasīt samazināt par pakalpojumu noteikto cenu tikai, piemēram, pēc 24 stundu notecējuma, ja pakalpojuma sniedzējs nav novērsis bojājumus. Bojājumu likvidēšanas kopējam laikam, par kuru netiek pārrēķināta abonēšanas maksa, ir jāsakrīt vai jātuvojas līgumā noteiktajam un SPRK apstiprinātajam pakalpojuma pieejamības apjomam. [links]Piemēram, ja pakalpojuma sniedzējs ir apņēmis nodrošināt pakalpojuma pieejamību ne mazāk kā 99,5% apmērā mēnesī, kas ir aptuveni 716 stundas no 720 mēnesī, tad, ja bojājumu likvidēšanas laiks pārsniedz iepriekš minētos kvalitātes rādītājus (kopsummā aptuveni četras stundas mēnesī), pakalpojuma sniedzējam, ievērojot PTAL 29.panta pirmo daļu, ir jāsamazina pakalpojuma cena, aprēķinot kompensāciju, sākot ar

piekto bojājumu likvidēšanas stundu. Pretējā gadījumā uzskatāms, ka attiecīgais līguma punkts nepamatoti ierobežo patērētāja likumiskās tiesības un līdz ar to atzīstams par netaisnīgu līguma noteikumu.

Piemēram,

„Ja pakalpojuma/ elektronisko sakaru tīkla bojājumu neizdodas likvidēt 12 (divpadsmit) darba stundu laikā, pakalpojuma sniedzējs, veicot pārrēķinu, samazina attiecīgā pakalpojuma/u Abonenta maksājamo abonēšanas maksu vai vienoto ikmēneša abonēšanas maksu, ja Abonents izmanto pakalpojumu komplektu, par nākošo mēnesi, t.i., mēnesi, kas seko aiz mēneša, kurā tika reģistrēts bojājums. Abonēšanas maksa tiek samazināta par katru pakalpojuma/u pārtraukuma diennakti proporcionāli dienu skaitam attiecīgajā mēnesī, t.i., mēnesi, kurā tika reģistrēts bojājums”.

„Ja savienojums ar Internetu nav pieejams vairāk nekā 24 stundas, Abonents saņem atlaidi uz nākamā mēneša abonēšanas maksu proporcionāli laikam, kad pakalpojums nebija pieejams (nosūtot iesniegumu uz e-mailu (...) vai zvanot pa tālruni (...))”.

Tādējādi gadījumā, ja klientam ir sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, līgumā ir jāparedz:

- kompensācija vai cenas samazinājums (un tās noteikumi) par laika periodu, kurā klientam netiek sniegts līguma noteikumiem atbilstošs pakalpojums;
- kompensācija vai cenas samazinājums ir jāparedz par katru stundu, kurā klientam netiek sniegts pakalpojums vai tiek sniegts neatbilstoša kvalitātē;
- pietiekoši ilgs un saprātīgs laika periods patērētājam paziņošanai par pakalpojuma kvalitātes trūkumiem;
- samērīgs profilaktiskās apkopes laiks un klienta iepriekšējas informēšanas pienākums (ja apkopi iespējams paredzēt iepriekš).

3.3. Līguma noteikumi, kas paredz elektroniskā sakaru pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu līgumsaistību nepienācīgas izpildes gadījumā

Saskaņā ar Noteikumu Nr.298, kas izdoti saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 22.panta piekto daļu, 7.punktu, ja lietotājs noteiktā termiņā nesamaksā par telekomunikāciju pakalpojumiem vai nav samaksājis par kādu no saņemtajiem telekomunikāciju pakalpojumiem, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sniegt telekomunikāciju pakalpojumus, par to rakstiski brīdinot lietotāju desmit dienas iepriekš. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja noslēgtajā līgumā paredzētajos gadījumos sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sniegt telekomunikāciju pakalpojumus bez iepriekšējas lietotāja brīdināšanas.

Līdz ar to līguma noteikumiem, kas paredz elektroniskā sakaru pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu līgumsaistību nepienācīgas izpildes gadījumā, tai skaitā, gadījumos, kad lietotājs noteiktā termiņā nesamaksā par telekomunikāciju pakalpojumiem vai nav samaksājis par kādu no saņemtajiem telekomunikāciju pakalpojumiem, ir jāatbilst

augstāk minētajām normatīvo aktu prasībām. Situācijās, kad patērētājs nav pienācīgi izpildījis līgumsaistības, īpaši jāvērs uzmanība uz to, ka praksē bieži vien tiek pārkāptas patērētāja tiesības tikt rakstiski desmit dienas iepriekš brīdinātam par telekomunikāciju pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu.

Vienlaikus jānorāda, ka pakalpojumu sniedzējam un patērētājam noslēgtajā līgumā ir tiesības paredzēt gadījumus, kad sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sniegt telekomunikāciju pakalpojumus bez iepriekšējas lietotāja brīdināšanas, taču saskaņā ar Noteikumu Nr.298 7.punktu šiem gadījumiem ir jābūt konkrētiem un precīziem, proti, līgumā skaidri un nepārprotami uzskaitītiem. Minētais uzskaitījums ir nepieciešams, lai neveidotos situācijas, līgumā iekļaujot vispārīgus un neskaidrus līguma noteikumus, kas savukārt ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, jo nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām.

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2012.gada 16.marta atzinumā [links] 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 pakalpojuma sniedzēja publisko elektronisko sakaru tīklu pakalpojumu sniegšanai trešajām personām, veic krāpniecību, izmantojot numerāciju u.c.)”. Līdz ar to elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējs ar patērētāju noslēgtajā līgumā nevar iekļaut noteikumu, kas paredz elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzēja tiesības bez iepriekšēja rakstveida brīdinājuma pārtraukt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumu patērētāja parādu dēļ.

Paredzot elektroniskā sakaru pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu līgumsaistību nepienācīgas izpildes gadījumā, pakalpojuma sniedzējam ir jāņem vērā vairāki aspekti:

- **brīdinājuma veids (forma) un termiņš;**

Sastādot līguma noteikumus, būtu ieteicams precīzi norādīt brīdinājuma formu, jo Noteikumu Nr.298 7.punkts pieprasa konkrētu brīdinājumu formu – rakstveida brīdinājumu. Patērētāja interese zināt veidu, kādā tiks paziņots par pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu, ir tiesiski nozīmīga un pamatota. Turklāt pakalpojuma sniedzēja paziņojumu izplatīšanas veidam būtu jābūt tādām, lai tas nodrošina patērētāja individuālu informēšanu, piemēram, paredzot līguma noteikumā individuāla rakstveida paziņojuma vai e-pasta nosūtīšanu. Šāda patērētāju informēšanas kārtība nodrošinātu, ka patērētāji būtu informēti par pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu.

Saskaņā ar Noteikumu Nr.298 7.punkta pirmo teikumu par pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu patērētājs ir jābrīdina rakstiski 10 dienas iepriekš. Līguma noteikums, kas nekonkretizē brīdinājuma formu vai nosaka citādāku, proti, patērētājam nelabvēlīgāku brīdinājuma sniegšanas termiņu (salīdzinot ar Noteikumu Nr.298 7.punktā paredzēto – 10 dienas iepriekš), ir vērtējams kā noteikums, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, jo nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām. Līdz ar to šāda veida līguma noteikums, pamatojoties uz PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu (kontekstā ar PTAL 6.panta pirmo daļu) un PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu, ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums.

- **pakalpojuma sniedzēja iespējas pārtraukt sniegt telekomunikāciju pakalpojumus bez iepriekšējas patērētāja brīdināšanas;**

Saskaņā ar Noteikumu Nr.298 7.punkta 2.teikumu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja noslēgtajā līgumā paredzētajos gadījumos sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sniegt telekomunikāciju pakalpojumus bez iepriekšējas lietotāja brīdināšanas. Līdz ar to ir iespējamās situācijas, kad pakalpojuma sniedzējs un patērētājs līgumā savstarpēji vienojas par pakalpojuma sniedzēja tiesībām pārtraukt sniegt telekomunikāciju pakalpojumus bez iepriekšējas lietotāja brīdināšanas. Taču jāņem vērā, ka kaut arī līgumslēdzējusēm privāttiesiskajās attiecībās būtisku lomu ieņem līguma brīvības princips, tomēr neierobežotas brīvības nav. Ir tikai plašāka vai šaurāka brīvība, un to nosaka gan paša līgumslēdzēja iespējas, gan sabiedrisko interešu aizsardzības nepieciešamība, gan attiecībā uz formu – strīdu novēršanas vai ātras izšķiršanas apsvērumi.²⁵ Līdz ar to līguma noteikumā, kas paredz pakalpojuma sniedzēja tiesības pārtraukt pakalpojuma sniegšanu bez iepriekšējas lietotāja brīdināšanas, ir jāatrunā atsevišķi gadījumi, proti, konkrētas iespējamās situācijas, kad pakalpojuma sniedzējs var izmantot savas līgumiski pielīgtās tiesības un pārtraukt pakalpojuma sniegšanu bez patērētāja brīdināšanas, lai patērētājam ir dota iespēja uzzināt konkrētus gadījumus, kad pakalpojuma sniedzējam ir tiesības pārtraukt pakalpojuma sniegšanu bez brīdinājuma.

Kā pareizi noformēt līguma noteikumus, kas paredz elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu līgumsaistību nepienācīgas izpildes gadījumā:

- neietvert līgumā noteikumu, kas paredz pakalpojuma sniedzēja tiesības nebrīdināt patērētāju normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā, proti, rakstveidā un desmit dienas iepriekš gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs pārtrauc elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanu līgumsaistību nepienācīgas izpildes gadījumā;

Piemēram,

„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”;

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

- ietvert līgumā noteikumu, kas nosaka konkrētu brīdinājuma veidu, proti, ka „brīdina rakstveidā” un paredzēt brīdinājuma termiņu, kurš nav īsāks par 10 dienām;
- neietvert līgumā noteikumu, kas paredz vispārēja rakstura un satura vienošanos starp patērētāju un pakalpojuma sniedzēju par to, ka pakalpojuma sniedzējam ir

²⁵ Torgāns K. Saistību tiesības. I daļa. Mācību grāmata. Rīga: Tiesu namu aģentūra, 2006, 37.lpp.

tiesības atslēgt patērētājam pakalpojumu sniegšanu bez iepriekšēja brīdinājuma. Ja šāda veida līguma noteikumā nav iekļauti konkrēti gadījumi un pakalpojuma sniedzējam līgumiski ir paredzētas tiesības atslēgt patērētājam pakalpojumu sniegšanu bez iepriekšēja brīdinājuma, tad šāds līguma noteikums saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu (kontekstā ar PTAL 6.panta pirmo daļu), PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu un Noteikumu Nr.298 7.punktu ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums.

Piemēram,

„Gadījumā, ja ABONENTS neizdara šajā līgumā paredzētos maksājumus (sk. 9.1. un 9.2.p.) norēķinu termiņā, viņš maksā pakalpojuma sniedzējam līgumsodu 0,5% apmērā no maksājuma summas par katru nokavēto dienu. Ja 7 dienu laikā šis maksājums kopā ar līgumsodu netiek veikts, pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs atslēgt ABONENTAM pakalpojumu sniegšanu bez iepriekšēja brīdinājuma un minētā līgumsoda (0,5%) apmērs turpina pieaugt. Atkārtota pakalpojumu pieslēgšana tiek veikta 3 dienu laikā no brīža, kad ABONENTS izdarījis visus šajā līgumā paredzētos maksājumus pilnā apmērā, ieskaitot līgumsodu”;

„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 pakalpojuma sniedzēja rīcībā ir nonākusi negatīva informācija par izmaiņām ABONENTA maksātspējā vai kredītvēsturē, pakalpojuma sniedzējam ir tiesības jebkurā brīdī vienpusēji kārtībā lauzt līgumu un/vai pārtraukt pakalpojuma sniegšanu bez iepriekšējas paziņošanas ABONENTAM”.

3.4. Līguma noteikumu, kas paredz elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumu vienpusēju grozīšanu, ietveršana līgumā

Elektronisko sakaru pakalpojumu nozarē pastāv īpašas prasības attiecībā uz elektronisko sakaru komersanta veicamajām darbībām, ja tas vienpusēji maina līguma nosacījumus elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanā, kā arī šādā gadījumā ir paredzētas noteiktas patērētāja tiesības, kuras komersantam ir jāievēro.

Ietverot līgumā noteikumu, kas paredz tiesības elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzējam veikt vienpusēju līguma noteikumu maiņu, ir jāievēro vairākas prasības, kas izriet gan no normatīvā regulējuma patērētāju tiesību aizsardzības jomā (PTAL), gan no speciālā nozares normatīvā regulējuma (ESL).

Saskaņā ar ESL 23.panta trešo daļu abonentam ir tiesības izbeigt 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 elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā elektronisko sakaru komersants ir tiesīgs grozīt līguma nosacījumus, par to vienu mēnesi iepriekš pirms līguma grozījumu spēkā stāšanās informējot patērētāju, vienlaikus norādot uz viņa tiesībām vienpusēji izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas.

Ja patērētājs ir saņēmis šādu paziņojumu, tad uz patērētāju nebūs piemērojama līgumā noteiktā kārtība, ka patērētājam pakalpojuma sniedzējs jābrīdina, piemēram, vienu mēnesi pirms līguma laušanas.

Par neatbilstošu šim regulējumam ir uzskatāms līguma noteikums, kas paredz pakalpojuma sniedzēja tiesības vienpusēji veikt līguma noteikumu maiņu, šādā gadījumā paredzot patērētāja tiesības lauzt līgumu, bet neprecizējot, ka šīs tiesības patērētājs var izmantot bez līgumsoda piemērošanas.²⁶

Ja līgumā tiek ietverti minētās patērētāja tiesības ierobežojoši noteikumi, šāds līguma noteikums būs uzskatāms par netaisnīgu saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu.

Ietverot tiesības līgumā veikt vienpusējus grozījumus, būtu jāņem vērā šādi apstākļi:

- pakalpojuma sniedzējam jāievēro likumā noteiktais patērētāja informēšanas termiņš, proti, ne vēlāk kā viens mēnesis pirms grozījumu spēkā stāšanās;

Līdz ar to līgumā nedrīkst būt noteikumi, kas ierobežo šo termiņu. Jāuzsver, ka ESL 23.panta trešajā daļā noteiktais termiņš – viens mēnesis pirms izmaiņu spēkā stāšanās, ir noteikts, lai aizsargātu lietotāja intereses un dotu viņam pietiekami ilgu laiku, lai izlemtu par noslēgtā līguma turpināšanu vai tā izbeigšanu, izvērtējot mainīto līgumu noteikumu ietekmi uz konkrēto lietotāju. Iepriekšējās brīdināšanas par līguma nosacījumu maiņu termiņam ir jābūt pietiekami ilgam, lai patērētājam būtu iespējams iepazīties ar piedāvātajiem grozījumiem, izvērtēt tos un izlemt par piekrišanu izmaiņām vai atteikšanos no līguma, respektīvi, pakalpojuma sniedzējam ir jānodrošina patērētājam pienācīga iespēja atkāpties no līguma, nenostādot viņu neizdevīgā stāvoklī.²⁷ Termiņš ir paredzēts, ņemot vērā, ka patērētājam nepieciešams laiks, lai tas izvērtētu citu pakalpojumu sniedzēju piedāvājumus, jo elektronisko sakaru pakalpojums ir tāds pakalpojums, kurš patērētājam varētu būt nepieciešams visu laiku bez pārtraukuma.

Piemēram,

„(..) 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 (piecpadsmīt) 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”.

Arī tad, ja elektronisko sakaru komersants veic jebkādas izmaiņas pakalpojuma raksturojumā, piemēram, jauna savienojuma ierīkošana vai interneta ātruma izmaiņas, elektronisko sakaru komersantam patērētājs iepriekš ir jāinformē par plānotajām izmaiņām pakalpojuma raksturojumā, ievērojot ESL 23.panta trešās daļas prasības.

²⁶Skat. PTAC 2007.gada 7.marta lēmumu Nr.16-lg (secinājumu daļas 6.punkts); http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2007/lemums_nr_16_lg_2007.03.07_sia_promedia.pdf

²⁷Šādu viedokli ir apstiprinājusi arī Administratīvā rajona tiesa 2006.gada 14.augusta spriedumā lietā Nr.A42378005 (A1759-06/14), skat. minētā sprieduma motīvu daļas 10.punktu.

- līguma noteikumu vienpusēju grozījumu veikšanas gadījumā patērētājs par tiem ir jāinformē individuāli;

Gadījumā, ja elektronisko sakaru komersants patērētāju par grozījumiem noslēgtajā līgumā neinformē individuāli, patērētājs tiek nostādīts neizdevīgā stāvoklī, jo patērētājam, lai pārliecinātos, vai elektronisko sakaru komersants nav veicis kādas izmaiņas, tajā skaitā, palielinājis pakalpojuma abonēšanas maksu, ir nepieciešams vismaz reizi mēnesī ielūkoties elektronisko sakaru komersanta mājas lapā vai apmeklēt elektronisko sakaru komersanta klientu apkalpošanas centru, turklāt patērētājam attiecīgos gadījumos var nebūt pieejams internets. Līdz ar to šādā gadījumā pastāv iespēja minēto situāciju izmantot pretēji labticīguma prasībām, jo patērētājs var nebūt savlaicīgi iepazinies ar elektronisko sakaru komersanta mājas lapā pieejamo informāciju par, piemēram, pakalpojuma maksas izmaiņām, vai arī viņam var nepietikt laika paziņot elektronisko sakaru komersantam par savu vēlmi atkāpties no noslēgtā līguma, jo par izmaiņām noslēgtajā līgumā patērētājs ir uzzinājis, piemēram, pēdējā dienā, tādējādi patērētājam var būt nesamērīgi īss laiks, lai reaģētu uz elektronisko sakaru komersanta paziņojumu par līguma grozījumiem un patērētājam tādējādi var rasties nelabvēlīgas sekas. Turklāt patērētājs var nezināt par līguma izmaiņām, ko pakalpojuma sniedzējs var uzskatīt par piekrišanu līguma izmaiņām.

Piemēram,

„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 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”.

Papildinot iepriekš minēto, jānorāda, ka, lai arī tiesību normas tieši nenosaka, kādā veidā patērētājs informējams par izmaiņām elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā, tomēr tiesību normā norādīts, ka abonentam ir tiesības izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas ar nosacījumu, ka abonents **ir saņēmis** elektronisko sakaru komersanta paziņojumu par līguma nosacījumu grozījumiem. Tādējādi no iepriekš minētās tiesību normas izriet tas, ka būtisks ir tieši fakts, ka patērētājs ir saņēmis elektronisko sakaru komersanta paziņojumu par grozījumiem līguma noteikumos, kas nav iespējams tikai ar paziņojuma ievietošanu interneta mājas lapā vai šāda paziņojuma izsludināšanu ar masu saziņas līdzekļu starpniecību. Arī Administratīvā apgabaltiesa ir norādījusi, ka „brīdināšanas veidam jābūt tādām, kas pieteicējam ļauj būt pārliecinātam par informācijas nokļūšanu līdz adresātam un kas tādējādi atbilst labticīguma prasībām”.²⁸

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija 2011.gada 20.jūlija vēstulē Nr.1-2.22/3193 „Par skaidrojuma sniegšanu” [links] norāda, ka „ESL netiek lietots formulējums „līdz abonents uzzinājis par veiktajām izmaiņām” vai „pēc informācijas publikācijas elektronisko sakaru komersanta mājas lapā”, kas liek secināt, ka likumdevējs un ESL projekta sagatavotājs ir vēlējis, lai abonents par elektronisko sakaru komersanta veiktajām

²⁸2007.gada 12.novembra Administratīvās apgabaltiesas spriedums lietā Nr.A42378005 (AA43-0878-07/13)

izmaiņām elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā saņem paziņojumu, nevis par to uzzina kādā savādākā veidā”.

Līdz ar to elektronisko sakaru komersantam patērētāji ir jāinformē individuāli (piemēram, ar e-pasta, rēķinu starpniecību) jebkura līguma noteikuma grozījuma gadījumā. Pretējā gadījumā patērētājiem netiek nodrošinātas to tiesības, gadījumā, ja patērētāju neapmierina elektronisko sakaru komersanta līguma noteikumos izdarītie grozījumi.²⁹

- elektronisko sakaru komersants līgumā nedrīkst paredzēt speciālus (normatīvajos aktos noteiktā ierobežojošus) nosacījumus, pie kuriem patērētājam ir tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, nemaksājot līgumsodu, jo tiek ierobežotas patērētāja likumīgās tiesības brīvi atkāpties no līguma tajos gadījumos, kad pakalpojumu sniedzējs vienpusēji groza līguma noteikumus vai pakalpojuma raksturojumu, kā rezultātā konkrētais līguma noteikums ir netaisnīgs;

Piemēram,

„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”.

Analizējot norādīto piemēru, jāsecina, ka grozot programmu paketē sākotnēji ietilpstošo programmu uzskaitījumu, tiek grozīts līguma priekšmets. Paredzot līgumā, ka klientam ir tiesības izbeigt līgumu pie nosacījuma, ka, ja, veicot izmaiņas kanālu piedāvājumā, no paketes tiek izņemti vairāk nekā 15% klienta izvēlēto kanālu, nenomainot tos ar līdzīgām programmām, patērētājs salīdzinājumā ar elektronisko sakaru komersantu tiek nostādīts savu interešu aizsardzībai būtiski neizdevīgākā stāvoklī, jo viņam līdz ar to tiek atņemta tiesiska iespēja attiekties no sev neizdevīgām un no viņa neatkarīgām, tomēr būtiskām izmaiņām līguma priekšmetā.

Tādēļ, ja patērētāju neapmierina izmaiņas programmu paketes sastāvā vai televīzijas kanālu sarakstā, viņam ir jābūt tiesībām lauzt līgumu bez šajā līgumā ietvertajiem speciālajiem nosacījumiem un līgumsoda piemērošanas, proti, ja no paketes izņemts konkrēts skaits programmu vai televīzijas kanālu (arī viens kanāls), nenomainot tos ar līdzīgām programmām vai televīzijas kanāliem, un ja patērētājs var pamatot un pierādīt, ka viņam konkrētās veiktās izmaiņas ir būtiskas. Pretējā gadījumā šāds līguma nosacījums ierobežo patērētāja kā abonenta likumīgās tiesības atkāpties no līguma, ja abonents saņemis elektronisko sakaru komersanta paziņojumu par līguma nosacījumu grozījumiem, bet tiem nepiekrīt.³⁰ Arī programmas aizvietošanas ar citu (līdzīgu) programmu gadījumā patērētājam ir šādas tiesības.

Piemēram,

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

Paredzot līgumā patērētāja tiesības vienpusēji atkāpties no līguma pirms līguma termiņa beigām bez līgumsoda samaksas, nedrīkst paredzēt papildus nosacījumus, proti,

²⁹2006.gada 25.augusta lēmums par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem Nr.25-Ig http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2006/lemums_nr.25_lg_2006.08.25_sia_bite_latvija.pdf

³⁰Elektronisko sakaru likuma 23.panta trešā daļa.

līgumu izbeigt tikai tad, kad elektronisko sakaru komersants izteicis rakstveida apstiprinājumu. Pretējā gadījumā līguma noteikums neatbilst ESL 23.panta trešās daļas prasībām.

Piemēram, par patērētāju tiesības ierobežojošu nosacījumu uzskatāms noteikums, kas paredz patērētāja tiesības atkāpties no līguma tikai tad, ja mainās pakalpojuma cena.³¹

Līgumā nepieciešams paredzēt patērētāja tiesības izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas jebkuru veida līguma nosacījumu izmaiņu gadījumā, pakalpojuma sniedzējs šo savu pienākumu nedrīkst ierobežot tikai uz noteikta veida grozījumiem.

- ja elektronisko sakaru komersants veic izmaiņas pakalpojuma tarifā, tad elektronisko sakaru komersantam patērētājs iepriekš ir jāinformē par plānotajām izmaiņām, ņemot vērā izmaiņu veikšanas pamatu;

Ja tarifa paaugstināšana tiek veikta, jo tiek paaugstināts nodoklis attiecīgajā jomā, jāņem vērā speciālās likumdošanas nosacījumi. Ņemot vērā ESL mērķi, grozījumi likumā „Par nodokļiem un nodevām” nevarētu tikt noteikti kā priekšnoteikumi ESL 23.panta trešajā daļā noteiktās kārtības un termiņu piemērošanai, jo likums „Par nodokļiem un nodevām” ir vērtējams kā speciālais likums attiecībā pret elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Līdz ar to PVN likmes maiņa noslēgtajos līgumos nevar tikt pielīdzināta īpašajām līguma nosacījumu grozījumu prasībām, kādas ir noteiktas ESL 23.panta trešajā daļā, tomēr tikai pie nosacījuma, ja elektronisko sakaru komersants neveic tarifa (neskaitot PVN likmes) paaugstināšanu. Tātad, ja elektronisko sakaru komersants veic tarifa paaugstināšanu, tad ir piemērojamas ESL 23.panta trešās daļas prasības.

Piemēram,

„Ja šī Līguma darbības laikā, saskaņā ar Latvijas Republikas ministru kabineta noteikumiem, stāsies spēkā jauni nodokļi un nodevas vai jauni nodokļu un nodevu apmēri, kas rada Izpildītājam papildus izdevumus sakarā ar šo Līgumu, tad Izpildītājam ir tiesības palielināt vai samazināt saskaņā ar šī Līguma 3.1.p. noteikto maksu par viņa sniegtajiem pakalpojumiem, brīdinot par to Pasūtītāju un izvietojot informāciju mājas lapā (..) vienu (1) mēnesi iepriekš”.

„Ja Līguma darbības laikā mainās Latvijas Republikā spēkā esošie nodokļi un/vai to likmes, kas ir tiešā saistībā ar šo Līgumu, Izpildītājs ir tiesīgs veikt attiecīgas korekcijas maksā par Pakalpojumu”.

Līdz ar to, paredzot līguma grozījumus, ņemot vērā iespējamās nodokļu un/vai nodevu apmēru izmaiņas, individuāli jāinformē patērētājs – proti, izmantojot tādus saziņas līdzekļus, kas būtu pieejami patērētājam, piemēram, rakstveidā vai elektroniskā veidā.

3.5. Līguma noteikumi, kas paredz strīdu risināšanu

Civilprocesa likuma (turpmāk – CPL) 490.panta pirmā daļa nosaka, ka šķīrējtiesas līgums ir šajā likumā noteiktajā kārtībā noslēgta vienošanās starp pusēm par strīda nodošanu izšķiršanai šķīrējtiesā. Savukārt saskaņā ar CPL 492.panta pirmo daļu šķīrējtiesas līgumu noslēdz rakstveidā. To kā atsevišķu noteikumu (šķīrējtiesas klauzulu) var ietvert jebkurā līgumā.

³¹Skat. PTAC 2008.gada 11.aprīļa lēmumu Nr.13-Ig (secinājumu daļas 16.punkts); http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/2008/lemums_nr.13_Ig_11.04.2008_sia_maksinets.pdf

Lai gan CPL ir noteikts regulējums par šķīrējtiesām, tomēr domstarpības un strīdus, kuros viena puse ir patērētājs, nav pieļaujams izskatīt šķīrējtiesā, jo jāņem vērā ne vien tas, ka šķīrējtiesas spriedums nav pārsūdzams, bet arī tas, ka patērētājs attiecībā pret preču pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju ir ne tikai materiāli, bet arī intelektuāli nevienlīdzīgā stāvoklī.³²

Likuma „Par likumu un citu Saeimas, Valsts prezidenta un Ministru kabineta pieņemtā aktu izsludināšanas, publicēšanas, spēkā stāšanās kārtību un spēkā esamību” 8.panta trešā daļā paredz, ka, ja konstatēta pretruna starp normatīvajos aktos ietvertajām vispārējām un speciālajām tiesību normām, vispārējā tiesību norma ir spēkā tiktāl, ciktāl to neierobežo speciālā tiesību norma. Tādējādi PTAL 6.panta trešās daļas 7.punkts ir speciālā tiesību norma attiecībā pret CPL ietvertajām tiesību normām.

PTAL 6.panta trešās daļas 7.punkts nosaka, ka līguma noteikums, kuru līgumslēdzēja puse savstarpēji nav apspriedušas, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas izslēdz vai kavē patērētāja tiesības vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs vai tiesā, paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā. Līdz ar to netaisnīgs līguma noteikums ir tāds, kas jebkādā veidā izslēdz vai kavē patērētāja tiesības vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs, tiesā vai paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā.

Ievērojot iepriekš minēto, secināms, ka var būt vairāki līguma noteikumu veidi, kas paredz strīdu risināšanu un vienlaikus ierobežo patērētāja tiesības vērsties tam piekritīgā tiesā:

- šķīrējtiesas klauzula jeb noteikums;

Saskaņā ar CPL 132.panta pirmās daļas 3.punkta noteikumu tiesnesis atsaкас pieņemt prasības pieteikumu, ja puse likumā noteiktajā kārtībā vienojušās par strīda nodošanu izskatīšanai šķīrējtiesā. Līdz ar to līgumslēdzējpusēm, līgumā pielīgšot šķīrējtiesas klauzulu, tiek ierobežotas pušu tiesības vērties vispārējās jurisdikcijas tiesā, kas no patērētāja tiesību aizsardzības viedokļa ir pretrunā labticīguma prasībām un rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētāja. Minētais ir skaidrojams ar patērētāja kā vājāka tiesību subjekta statusu, jo patērētājs bieži vien neapzinās šķīrējtiesas procesa būtību un nav informēts par tā tiesisko specifiku. Prof. K.Torgāns skaidro, ka šķīrējtiesas process galvenokārt ir domāts strīdu izskatīšanai starp komersantiem, jo, ļaujot bez ceremonijām patērētājiem uzspiest vienu šķīrējtiesnesi un ar to viņam atņēmot iespēju uz lietas izskatīšanu tiesā, tiek pārkāpts PTAL.³³

Savukārt Administratīvās apgabaltiesas 2005.gada 30.septembra spriedumā lietā Nr.C30519003 (AA 490-05/5) ir atzīts, ka „ar patērētāju noslēgtā līgumā ietvertā šķīrējtiesas klauzula ir netaisnīgs līguma noteikums un līdz ar to atzīstams par spēkā neesošu”.³⁴ Tādējādi secināms, ka šķīrējtiesas klauzula patērētāju līgumos ir uzskatāma par netaisnīgu līguma noteikumu.

³²Balodis K. Ievads civiltiesībās. Rīga: Zvaigzne ABC, 2007, 46.lpp.

³³Torgāns K. Šķīrējtiesas Latvijā: vajadzīgas radikālas pārmaiņas. Civiltiesību, komerciesību un civilprocesa aktualitātes. Raksti 1999-2008. Rīga: Tiesu namu aģentūra, 2009, 494.lpp.; sk. arī Torgāns K. Šķīrējtiesas Latvijā: vajadzīgas radikālas pārmaiņas. *Jurista Vārds*, 2005.gada 11.janvāris.

³⁴Administratīvās apgabaltiesas 2005.gada 30.septembra spriedums lietā Nr.C30519003 (AA 490-05/5).

- noteikums, kas paredz prasītāja alternatīvo izvēli starp šķīrējtiesu un vispārējās jurisdikcijas tiesu;

PTAL 6.panta trešajā daļā nav ietverts izsmelošs netaisnīgu noteikumu uzskatījums, bet gan norādītas ar tiesisko saturu un lietas faktiskajiem apstākļiem piepildāmas netaisnīgo līguma noteikumu pazīmes. Līdz ar to līguma noteikums, kas ietver šķīrējtiesas klauzulu, bet neparedz strīdu risināšanu tikai šķīrējtiesā, piemēram, nosakot prasītāja alternatīvo izvēli starp šķīrējtiesu un vispārējās jurisdikcijas tiesu, var tikt atzīts par netaisnīgu līguma noteikumu, jo patērētājam izvēles tiesības tikai tad, ja viņš ir prasītājs³⁵.

- līgumiskā piekritība.

Saskaņā ar CPL 30.panta pirmo daļu, slēdzot līgumu, tā slēdzēji var noteikt to pirmās instances tiesu, kurā izšķirami strīdi, kas viņiem varētu celties par šo līgumu vai tā izpildīšanu.

Attiecībā par minēto jānorāda, ka Eiropas Kopienu tiesa (tagad Eiropas Savienības tiesa) saistībā ar noteikumu, ar kuru tika noteikta tiesas piekritība pilsētā, kurā neatradās patērētāja dzīvesvieta, bet atradās prasītāja uzņēmuma galvenā mītne, secināja, ka šāds noteikums atbilst Direktīvas Pielikuma 1.punkta q apakšpunktam. Minētā tiesa spriedumā norāda, ka šādi strīdu piekritības noteikumi jāuzskata par netaisnīgiem Direktīvas 3.panta izpratnē, ciktāl tie, nonākot pretrunā ar labas ticības principu, rada līgumā noteikto pušu tiesību un pienākumu būtisku neatbilstību, kas ir neizdevīga patērētājam.³⁶ Līdz ar to līgumiskā piekritība nedrīkst ierobežot patērētāja tiesības vērties ar prasību tajā tiesā, kas strīdam ir piekritīga pēc likuma. Gadījumos, kad līgumā norādītā tiesa vai arī tiesa, kurā pakalpojuma sniedzējs pēc savas izvēles iesniedz prasību pret patērētāju atrodas tālu no patērētāja dzīvesvietas, tādejādi patērētājam, lai tas ierastos tiesā un varētu aizstāvēt savas intereses tiesas procesā, ir jāmēro ievērojams attālums no savas dzīvesvietas, piešķirt pakalpojuma sniedzējam priekšrocības attiecībā pret patērētāju. Līdz ar to šādi līguma noteikumi saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas 7.punktu varētu tikt uzskatīti par netaisnīgiem līguma noteikumiem.

Kā pareizi noformēt līguma noteikumus, kas paredz strīdu risināšanu:

- līguma noteikums, kas satur šķīrējtiesas klauzulu, tai skaitā, paredz strīdu risināšanu vienā vai vairākās šķīrējtiesās, ir atzīstams par netaisnīgu līguma noteikumu PTAL 6.panta trešās daļas 7.punkta ietvaros. Tādejādi šāda veida līguma noteikumus neietvert elektroniskos sakaru pakalpojumu sniegšanas līgumā;

Piemēram,

„Visi strīdi un domstarpības attiecībā uz dotā līguma priekšmetu tiks risināti sarunu ceļā, ja vienošanās netiek panākta – Rīgas Starptautiskajā šķīrējtiesā, saskaņā ar tās tiesas reglamentu, latviešu valodā, viena tiesneša sastāvā”;

³⁵ Skat. arī Latvijas Republikas Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta spriedums lietā Nr.SKA-230 motīvu daļas II sadaļa.

³⁶ Eiropas Kopienu tiesas 2000.gada 27.jūnija spriedums apvienotajās lietās no C-240/98 līdz C-244/98 Océano Grupo Editorial u Salvat Editores, Recueil 22. un 24.punkts.

„Puses ir atbildīgas par savu saistību izpildi saskaņā ar spēkā esošiem Latvijas Republikas normatīvu aktiem. Jebkurš strīds, nesaskaņa vai prasība, kas izriet no šī Līguma vai kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā esamību, tiks izšķirts Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras šķīrējtiesā Rīgā, saskaņā ar šīs Šķīrējtiesas reglamentu. Ja prasības summa ir līdz 1000 (tūkstoš) LVL, tad strīds izšķirams pēc LTRK Šķīrējtiesas Mazo strīdu izskatīšanas reglamenta. Ja nenotiek vienpusēja vienošanās, tad lietas tiks izskatītas Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras šķīrējtiesā, viena šķīrējtiesneša sastāvā, latviešu valodā, lietas izskatīšanas vieta ir Rīga”.

- neietvert līgumā noteikumu par strīdu risināšanas kārtību, kas paredz, ka strīds tiks izskatīts pēc prasītāja vai pakalpojuma sniedzēja izvēles (neatkarīgi no tā, vai prasītājs ir patērētājs vai pakalpojuma sniedzējs) – vispārējās jurisdikcijas tiesā vai šķīrējtiesā;

Piemēram,

„Strīds, nesaskaņa vai prasība, kas izriet no šī līguma, kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību un neattiecas Komisijas kompetencei, tiks izšķirts Latvijas Privātajā šķīrējtiesā saskaņā ar šķīrējtiesas reglamentu viena šķīrējtiesneša sastāvā latviešu vai krievu valodā, vai patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs, vai vispārējās jurisdikcijas tiesā pēc prasītāja (iesniedzēja) izvēles”;

„Visus strīdus un domstarpības, kas rodas no vai sakarā ar šo Līgumu, Puses risina pārrunu ceļā. Ja pārrunu ceļā vienošanās nav panākta, strīdu pēc Prasītāja izvēles izšķir Rīgas Starptautiskajā Šķīrējtiesā viena prasītāja nozīmētā šķīrējtiesneša sastāvā uz dokumenta pamata saskaņā ar šās šķīrējtiesas reglamentu un pamatojoties uz Latvijas Republikas tiesību aktu noteikumiem, vai tiesa Latvijas Republikas tiesību aktos noteiktajā kārtībā”.

- neslēgt ar patērētāju atsevišķu, jau iepriekš sastādītu šķīrējtiesas līgumu kā pielikumu galvenajam elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanas līgumam. Arī šādā veidā līgumā iekļautā šķīrējtiesas klauzula (noslēgtais atsevišķais šķīrējtiesas līgums ir nesaraucjami saistīts ar elektroniskos sakaru pakalpojuma līgumu, jo paredz no minētā līguma izrietošos strīdu risināšanas kārtību) būtu vērtējama kā netaisnīgs līguma noteikums, jo tas vien, ka šķīrējtiesas līgums noslēgts atsevišķa dokumenta formā, neaplicina to, ka šāda vienošanās par strīdu risināšanas kārtību ir apspriesta ar patērētāju;
- neparedzēt līgumā noteikumu, kas paredz strīdu izšķiršanu citā tiesā, nekā tā, kura patērētājam ir piekritīga, saskaņā ar likumu.

Piemēram,

„Visi strīdi, kas radīsies saskaņā ar šo Līgumu, tiks izšķirti Rēzeknes pilsētas tiesā”.

Attiecībā uz gadījumiem, kad šķīrējtiesas klauzula uzskatāma par netaisnīgu līguma noteikumu un strīds tomēr izskatīts šķīrējtiesā, CPL 536.pantā ir noteikti izpildu raksta izsniegšanas atteikuma pamati. Saskaņā ar CPL 536.panta 1.punktu tiesnesis atsaka izpildu

raksta izsniegšanu, ja konkrēto strīdu var izšķirt tikai tiesa. Tomēr, ja ir jau pieņemts tiesas lēmums par izpildu raksta izsniegšanu saistībā ar šķīrējtiesas spriedumu, CPL 484.pantā noteikts, ka par spēkā stājušos tiesas nolēmumu, ja ir konstatēti būtiski materiālo vai procesuālo tiesību normu pārkāpumi, var iesniegt protestu. Saskaņā ar CPL 483.pantu protestu par spēkā stājušos tiesas nolēmumu Senātam var iesniegt Augstākās tiesas priekšsēdētājs, Senāta Civillietu departamenta priekšsēdētājs vai ģenerālprokurors.

Eiropas Savienības Tiesa attiecībā uz gadījumiem, kad jau ir pieņemts šķīrējtiesas nolēmums, ir norādījusi, ka valsts tiesai, kura izskata prasību atcelt šķīrējtiesas nolēmumu, ir jāizvērtē šķīrējtiesas līguma spēkā neesamība un jāatceļ šis nolēmums, pamatojoties uz to, ka minētais līgums ietver negodīgu noteikumu, pat, ja patērētājs ir atsaucies uz šo spēkā neesamību nevis šķīrējtiesas procesā, bet tikai procesā, kurā tiek izskatīta prasība par atcelšanu.³⁷

Līdz ar to ar to arī gadījumos, kad šķīrējtiesa spriedumu ir pieņēmusi, pastāv risks, ka šķīrējtiesas spriedums būs praktiski neizpildāms.

3.6. Cita veida līguma noteikumi

PTAL 6.panta trešajā daļā likumdevējs ir uzskaitījis netaisnīgu līguma noteikumu pazīmes, taču vienlaikus jāvērs uzmanība uz to, ka minētajā normatīvajā akta noteikumā ir ietverts ir tikai indikatīvs tādu noteikumu saraksts, ko var uzskatīt par netaisnīgiem. 2006.gada 7.marta Augstākās tiesas Administratīvo lietu departamenta spriedumā lietā Nr.C30519003 norādīts, ka PTAL 6.panta trešās daļas punktos ir vispārēji noteikti līgumslēdzēju vienlīdzības principa pārkāpuma veidi, raksturojot to pazīmes. Senāts uzsver, ka tiesību normās nav iespējams nosaukt visus netaisnīgos līguma noteikumus. Līdz ar to likumdevējs PTAL 5.panta otrajā daļā definēja vispārējas vadlīnijas tiesību normu piemērotājam, pēc kurām tas var apzināt tiesību normās *expressis verbis* nenoteiktos netaisnīgos līguma noteikumus.³⁸

Saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu un 5.panta otro daļu 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. Par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, proti, samazina ar likumu noteikto pušu atbildību, ierobežo patērētāja tiesības slēgt līgumus ar trešajām personām, nosaka priekšrocības ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam un ierobežojumus patērētājam, noteic, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām vai/un patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām. Tādejādi, ņemot vērā iepriekš minēto, vērtējot līguma noteikumus, ir jāņem vērā Civillikuma 1.pants, kas nosaka, ka tiesības izlietojamas un pienākumi pildāmi pēc labas ticības. Tiesību literatūrā ir noteikts, ka „laba ticība” ir ģenerālklausula.³⁹ Ģenerālklausulas ir tiesību normās ietverti vispārsaistoša rakstura jēdzieni, kas jāpiepilda ar konkrētu saturu, lai tiesību normu varētu piemērot konkrētā dzīves gadījuma izšķiršanai.⁴⁰ Iekļaujot tiesību normās ģenerālklausulas, likumdevējs izvairās no detalizētu

³⁷2006.gada 26.oktobra Eiropas Kopienu tiesas spiedums lietā Nr.C-168/05 *Mostaza Claro*.

³⁸Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2006.gada 7.marta spriedums lietā SKA-59, 13.2.punkts.

³⁹Kalniņš E. Tiesību tālākveidošana. Privāttiesību teorija un prakse. Rīga: Tiesu namu aģentūra, 2005, 378.lpp.

⁴⁰Balodis K. Ievads tiesībās. Rīga: Zvaigzne ABC, 2007, 141.lpp.

piezīmju uzskatījuma normas tekstā, vienlaikus neierobežojot ģenerālklausulā ietvertā satura piemērošanas sfēru un apjomu.⁴¹ Turklāt ģenerālklausulu izpratni laika gaitā ir iespējams elastīgi pielāgot sabiedrības mainīgajiem vērtējumiem par tiesiska, sociāla un sadzīviska rakstura parādībām.⁴² Tādejādi netaisnīgu līguma noteikumu pazīmes ir vērtējamas un ar saturu piepildāmas saskaņā ar labas ticības principu, līdz ar to ir iespējami cita veida netaisnīgi līguma noteikumi (neskaitot augstāk minētos), kas var ierobežot patērētāja tiesības.

Ievērojot iepriekš minēto, secināms, ka var būt vairāki netaisnīgi līguma noteikumu veidi, kas ierobežo patērētāja tiesības, bet nav tieši (precīzi) uzskaitīti normatīvajos aktos, piemēram:

- **līguma noteikumu apspriešanas klauzula jeb noteikums;**

Juridiskajā literatūrā fiziskā persona kā patērētājs vienmēr tiek uzskatīta par līgumslēdzēju vājāko pusi, jo tai nav tik labas sagatavotības tirgus attiecībām gan pieredzes, gan resursu ziņā. Eiropas Kopienu tiesa ir norādījusi, ka „parasti labi informēts tirgotājs apzinās sava uzņēmuma vērtību, pārzina visus ar pārdošanu saistītos pasākumus, un tāpēc, ja viņš noslēdz darījumu, tas nenotiek bez apdomāšanas un kā pārsteigums”.⁴³

(Par līguma noteikumu apspriešanu lasīt Vadlīniju 15.-16.lpp.)

Līdz ar to līgumslēdzēju pušu savstarpēji neapspriestos tipveida līgumos (standarta līgumos), ko pakalpojuma sniedzējs, piemēram, piedāvā patērētājiem parakstīšanai jau iepriekš izstrādātā formā, līguma noteikumu apspriešanas klauzula saskaņā ar PTAL 3.panta 2.punktu un 6.panta piekto daļu ir vērtējama kā netaisnīgs un patērētāju maldinošs līguma noteikums.

- **līguma noteikums, saskaņā ar kuru patērētājs uzreiz piekrīt saņemt komerciālus paziņojumus;**

Praksē ir sastopami līguma noteikumi, no kuriem izriet tas, ka no patērētāja tiek prasīta aktīva darbība, ja viņš nevēlas, lai viņa dati tiktu publicēti pakalpojuma sniedzēja abonētu sarakstos un/vai tie tiktu izmantoti komerc nolūkos. Tādejādi patērētājam parasti attiecīgajā līguma vietā par to ir jāizdara atzīme, ievēkot krustu. Minētais līguma noteikums būtu atbilstošs līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principam, ja noteikumā būtu paredzēts, ka laukumu ar krustiņu patērētājam ir jāaizpilda tad, ja patērētājs vēlas, lai viņa dati tiktu publicēti pakalpojuma sniedzēja abonētu sarakstos vai/un viņa datu izmantošanai komerc nolūkos. Iepriekš minētais izriet gan no PTAL 4.panta pirmās daļas, kas paredz patērētājam izvēles un gribas realizēšanas brīvību, gan arī no Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, kura 9.pantā ir noteikts komerciālo paziņojumu sūtīšanas aizliegums, ja vien patērētājs iepriekš nav devis brīvu un nepārprotamu piekrišanu.

⁴¹Iļjanova D. Vispārējo tiesību principu nozīme un piemērošana. Rīga: Ratio iuris, 2005, 62.lpp.

⁴²Meļķis E. Juridisko jēdzienu un normu abstraktums kā tiesību sistēmu vienojošs elements. Mūsdienu tiesību teorijas atziņas. Rakstu krājums. Rīga: Tiesu namu aģentūra, 1999, 18.lpp.

⁴³Eiropas Kopienu tiesas lieta Nr. C-361/89 *Criminal Proceedings against Patrice Di Pinto*. 1991. ECR I-1189.; skat. arī G.Zadraks Direktīvas 93/13/EEK par netaisnīgiem noteikumiem patērētāju līgumos nepieciešamā reforma. *Likums un Tiesības*. 2005.aprīlis, Nr.4 (68).

Līdz ar to šāds līguma noteikums, kur no patērētāja tiek prasīta aktīva darbība, nostāda patērētāju savu interešu aizsardzībai neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām. Tādejādi saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas 1.punktu šāda veida līguma noteikums ir atzīstams par netaisnīgu līguma noteikumu.

- **līguma noteikums, kas paredz automātiski pagarināt noteikta termiņa līgumu, ja patērētājs neinformē par līguma nepagarināšanu, un nosaka patērētājam nepamatoti īsu/garu laiku šīs informācijas sniegšanai;**

Pamatojoties uz PTAL 6.panta trešās daļas 9.punktu, par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas paredz automātiski pagarināt noteikta termiņa līgumu, ja patērētājs neinformē par līguma nepagarināšanu, un nosaka patērētājam nepamatoti īsu laiku šīs informācijas sniegšanai.

Līguma automātiskas pagarināšanas gadījumā pakalpojuma sniedzējam būtu jāizvērtē šādi aspekti:

- vai līgumā ir pietiekoši skaidri noteikumi par līguma termiņa automātisku pagarināšanu un tās izmantošanas nosacījumiem;
 - vai līgums tiek pagarināts uz noteiktu termiņu vai arī uz nenoteiktu termiņu. Ja līgums tiek pagarināts uz noteiktu termiņu, tad kāds papildus ieguvums no tā ir patērētājam un, vai termiņa pagarinājums ir samērīgs ar patērētāja ieguvumu. Par netaisnīgu varētu uzskatīt līguma noteikumu, kurš paredz termiņa pagarinājumu, ja tas neatbilst patērētāja ieguvumam;
 - cik ilgs laiks patērētājam ir dots, lai paziņotu par to, ka viņš nevēlas pagarināt līgumu, vai tas nav nesamērīgi ilgs, piemēram, 3 mēneši;
 - vai pakalpojuma sniedzējs līgumā paredzējis savlaicīgu atgādinājuma nosūtīšanu patērētājam par to, ka beidzas līguma termiņš un līguma pagarināšanu;
 - vai līgumā nav ietverti kādi ierobežojumi patērētāja tiesībām izbeigt līgumu izmantošanai, piemēram, noteiktas formas aizpildīšana, zvanīšana uz paaugstinātas maksas tālruni u.tml⁴⁴.
- **līguma noteikums, kurš ierobežo patērētāja tiesības izbeigt līgumu;**

Beztermiņa līgumos ir bieži ietverts līguma noteikums, kurš paredz, ka patērētājam zināmu laiku iepriekš ir pienākums brīdināt pakalpojuma sniedzēju par to, ka viņš vēlas atkāpties no līguma. Bieži līgumos ietvertie termiņi nav samērīgi un pārmērīgi ierobežo patērētāja tiesības mainīt pakalpojuma sniedzēju⁴⁵.

Pamatojoties uz PTAL 3.panta 7.punktu, patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja patērētājam nav dota iespēja realizēt atteikuma tiesības, noslēgta līguma atcelšanas, noslēgta līguma nosacījumu grozīšanas vai citas likumīgās vai līgumiskās tiesības. No minētā izriet patērētāja tiesības uz noslēgtā līguma atcelšanu, proti, patērētāja tiesības vienpusēji izbeigt līgumu. Līguma noteikums, kas nosaka, ka patērētājam ir tiesības jebkurā laikā vienpusēji izbeigt līgumu, rakstiski paziņojot pakalpojuma sniedzējam par

⁴⁴ OFCOM Guidance on unfair terms in contracts for communications services (18 – 19.lpp) <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/addcharges/statement/Guidance.pdf>

⁴⁵ Skat. PTAC 2006.gada 15.decembra lēmumu Nr.42-Ig (secinājumu daļas 13.punkts); http://www.ptac.gov.lv/upload/ptac_lēmumi/2006/lēmums_-_nr.42_-_lg_2006.12.15._as_viasat_labots.pdf

izbeigšanu, piemēram, 60 - 90 dienas iepriekš, nav atzīstams par atbilstošu PTAL 3.panta 7.punktam (tai skaitā, pamatojoties uz PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu, kopsakarā ar 5.panta otrās daļas 5.punktu, ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums), jo patērētāja līgumiski pielīgtais pienākums par iepriekšējo brīdināšanu 90 dienas iepriekš nav atzīstams par saprātīgu termiņu.

Lai gan nevienā normatīvajā aktā nav definēts jēdziens „saprātīgs termiņš”, tā robežas tiek noteiktas, ievērojot lietas apstākļus un elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanas līguma specifiku un būtību. Tādejādi termins „saprātīgs termiņš” ir tulkojams sistemātiski PTAL izpratnē. Līdz ar to pakalpojuma sniedzēja prasībai brīdināt par līguma laušanu ir jābūt objektīvi izskaidrojamām neērtībām un to novēršanas iespējām u.c. apstākļiem (piemēram, informācijas apstrādes laiks, dokumentu noformēšana utml), pārmērīgi neierobežojot patērētāju⁴⁶.

Kā saprātīgs termiņš būtu uzskatāms patērētāja pienākums informēt pakalpojuma sniedzēju par līguma laušanu ne agrāk kā 30 dienas pirms paredzamā atkāpšanās datuma (atsevišķiem pakalpojumu veidiem šis termiņš varētu būt arī īsāks).

- **slēptie līguma noteikumi.**

Saskaņā ar Direktīvas pielikuma i) punktu par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kura mērķis vai sekas ir neatgriezeniski saistīt patērētāju ar noteikumiem, ar kuriem tam nav bijusi reāla iespēja iepazīties pirms līguma slēgšanas. Lai arī minētais direktīvas punkts nav tieši pārņemts Latvijas normatīvajos aktos, tomēr šādi līguma noteikumi var tikt atzīti par netaisnīgiem, ievērojot PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas 1.punktu.

Līguma noteikums, kas nosaka, ka citi noteikumi ir neatņemama līguma sastāvdaļa, bet atsevišķi šajos citos noteikumos (ar kuriem patērētājam nebija reāla iespēja iepazīties un par tiem uzzināt) noteikts kāds būtisks personas tiesību ierobežojums, uzskatāms par netaisnīgu, jo pamatprincips, kas izriet no Direktīvas, ir tas, ka patērētājam pirms līguma noslēgšanas ir jābūt iespējai reāli iepazīties ar visiem līguma noteikumiem un par tiem uzzināt, t.i., jābūt iespējai pirms līguma noslēgšanas šos līguma noteikumus izlasīt, piemēram, attiecīgā komersanta mājas lapā. Tātad pats svarīgākais ir patērētāju pirms līguma noslēgšanas un līguma noslēgšanas brīdī informēt par šādu noteikumu esamību. Pretējā gadījumā patērētājs, iespējams, nemaz nebūtu noslēdzis līgumu ar attiecīgo pakalpojuma sniedzēju. Ja šī iespēja netiek pienācīgi nodrošināta, tad patērētājam būtu ieteicams dot noteiktu laiku pēc līguma noslēgšanas, kad viņš var ar šiem noteikumiem iepazīties un izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas.

Par netaisnīgiem uzskatāmi tie līguma noteikumi, kas patērētāju saista ar „noslēptajiem noteikumiem”.⁴⁷ Līdz ar to šāda veida līguma noteikumu iekļaušanas sekas ir tādas, ka patērētājam „noslēptie noteikumi” nav saistoši.

Šis pats princips attiecas arī uz ar konkrēto līgumu saistītajiem noteikumiem, jo, ja patērētājam nav bijusi iespēja ar tiem iepazīties, patērētājiem tie nevar būt saistoši.

Līdz ar to līguma noteikums, kas nosaka, ka citi noteikumi ir neatņemama līguma sastāvdaļa, bet atsevišķi šajos citos noteikumos (ar kuriem patērētājam nebija reāla iespēja

⁴⁶ OFCOM Guidance on unfair terms in contracts for communications services (20 – 21.lpp) <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/addcharges/statement/Guidance.pdf>

⁴⁷Unfair contract terms guidance. Guidance for the Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations. 1999, September 2008, OFT311, p.50., 51 http://www.of.gov.uk/shared_of/reports/unfair_contract_terms/oft311.pdf.

iepazīties un par tiem uzzināt) noteikts kāds būtisks personas tiesību ierobežojums, piemēram, paredzot pakalpojuma sniedzējam tiesības „nodot parāda piedziņas tiesības trešajai personai un ievietot informāciju par parādu publiski un privāti pieejamās datu bāzēs”, saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas 1.punktu ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums.

Kā pareizi noformēt līguma noteikumus, lai tie neierobežotu patērētāja tiesības:

- līguma noteikums, kas paredz deklaratīvu līguma noteikumu apspriešanas klauzulu, tai skaitā, nosaka, ka patērētāja paraksts apliecina (pierāda) līguma noteikumu apspriešanu vai patērētājam ir izskaidroti līguma termini (jēdzieni), saskaņā ar PTAL 3.panta 2.punktu un 6.panta piekto daļu ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums. Līdz ar to neiekļaut elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanas līgumā šāda veida līguma noteikumus, kas ierobežo augstāk minētās patērētāja tiesības;

Piemēram,

„Parakstot šo līgumu, puses apliecina, ka viņu starpā ir notikusi līguma apspriešana, t.i., vienošanās process, kuru saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu veic šā līguma puses pirms tā (līguma) parakstīšanas, ar mērķi nodrošināt Abonenta interešu ievērošanu. Vienošanās procesa veiksmīgu noslēgumu apliecina šā līguma pušu paraksti, t.i., paraksti uz šā līguma”;

„Pakalpojuma sniedzējam ir pienākums, slēdzot šo Līgumu, pēc ABONENTA pieprasījuma izskaidrot šā Līguma terminu nozīmi. Parakstot šo Līgumu ABONENTS apliecina, ka viņam ir izskaidroti un/vai zināmi visi termini, kas lietoti šajā Līgumā, un līdz ar to ABONENTS apliecina, ka šī Līguma teksts ir viņam skaidrs un saprotams”.

- neparedzēt līgumā noteikumu, kurā ir iekļauti neskaidri un neprecīzi, tai skaitā, ļoti vispārīgi termini (jēdzieni), jo saskaņā ar PTAL 6.panta otro daļu, otro prim daļu, trešās daļas 1.punktu un 5.panta otrās daļas 5.punktu var tikt vērtēts kā neskaidrs un atsevišķos gadījumos kā netaisnīgs līguma noteikums;

Piemēram,

„Gadījumā, ja nepārvaramas varas šī Līguma darbība apstājas un atjaunojas līdz ar nepārvarams varas apstākļu izbeigšanos. Gadījumā, ja Nepārvarams varas apstākļi ilgst vairāk nekā trīs mēnešus, tad šis Līgums ir uzskatāms par izbeigtu”;

„Puses nav atbildīgas par šā līguma saistību pilnīgu vai daļēju neizpildi, ja šāda pilnīga vai daļēja neizpilde ir notikusi nepārvaramas varas vai apstākļu iedarbības rezultātā”.

- neparedzēt līguma noteikumus, kur no patērētāja tiek prasītas aktīvas darbības, piemēram, krustiņa ievilkšana, ja viņš nevēlas, piemēram, lai viņa dati tiktu publicēti pakalpojuma sniedzēja abonētu sarakstos un tie tiktu izmantoti komerc nolūkos, jo saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās

daļas 1.punktu šāda veida līguma noteikumi var tikt vērtēti kā netaisnīgi līguma noteikumi;

Piemēram,

„Ja Pasūtītājs nevēlas, lai viņa dati tiktu publicēti Izpildītāja abonentu sarakstos, un nepiekrīt viņa datu izmantošanai komerc nolūkos, tad viņš atzīmē šo laukumu ar krustu. Ja laukums palika neaizpildīts, tad tiek uzskatīts, ka Pasūtītājs piekrīt viņa datu publicēšanai abonentu sarakstos un piekrīt viņa datu izmantošanai komerc nolūkos”.

„Ar šo ABONENTS apliecina, ka _____ piekrīt viņa personas datu publicēšanai abonentu sarakstos un izmantošanai komerciālos nolūkos”.

- neiekļaut līgumā noteikumu, kas paredz automātiski pagarināt noteikta termiņa līgumu, ja patērētājs neinformē par līguma nepagarināšanu, un nosaka patērētājam nepamatoti īsu/garu laiku šīs informācijas sniegšanai. Šāda veida līguma noteikumi ir netaisnīgi līguma noteikumi, pamatojoties uz PTAL 6.panta trešās daļas 9.punktu;
- neiekļaut līgumā noteikumu, kas ierobežo patērētāja likumiskās tiesības vienpusēji izbeigt līgumu, tai skaitā, nosakot patērētājam nepamatoti garu, proti, nesamērīgu termiņu brīdinājuma iesniegšanai par līguma laušanu, jo, pamatojoties uz PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu (kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu), šāda veida līguma noteikums ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums;

Piemēram,

„Klientam ir tiesības jebkurā laikā vienpusēji izbeigt Līgumu, rakstiski paziņojot pakalpojuma sniedzējam par izbeigšanu vismaz 90 dienas iepriekš. Ja Klienta līgums tiek izbeigts pirms termiņa, Klientam nekavējoties jāatdod Karte atpakaļ pakalpojuma sniedzējam un jākompensē (jāatmaksā) pakalpojuma sniedzējam visa Atlaide. Klienta Avansā samaksātās summas Klientam netiek atgrieztas”.

- neparedzēt līgumā slēptos līguma noteikumus, proti, noteikumus, ar kuriem patērētājam nebija reāla iespēja iepazīties un par tiem uzzināt, jo saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas 1.punktu šāda veida līguma noteikumi ir vērtējami kā netaisnīgi līguma noteikumi.

Piemēram,

„Pakalpojuma noteikumi ir neatņemama līguma sastāvdaļa” (savukārt atsevišķi šajos Pakalpojuma noteikumos ir noteikts kāds būtisks personas tiesību ierobežojums, piemēram, paredzot pakalpojuma sniedzējam tiesības „nodod parāda piedziņas tiesības trešajai personai un ievietot informāciju par parādu publiski un privāti pieejamās datu bāzēs”).