

Rekomendācijas pirmsskolas izglītības iestāžu pakalpojumu sniedzējiem

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) realizēja uzraudzības projektu „Situācijas izpēte un komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība attiecībā uz pirmsskolu izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem” (turpmāk – Projekts).

Pirmslīguma informācija

Patērētājam, pirms tas pieņem lēmumu par konkrētā pakalpojuma iegādi/izmantošanu ir nepieciešams saņemt pilnīgu informāciju par pakalpojumu, savām tiesībām un pienākumiem, par pakalpojuma būtiskajiem noteikumiem. Pakalpojuma sniedzēja interneta vietne var būt pateicīga vieta, kur ievietot informāciju, kas patērētājam sniegtu ieskatu par piedāvāto pakalpojumu, kā arī saistošajiem noteikumiem. Normatīvie akti nenosaka par obligātu pienākumu publicēt līgumus, to pielikums un citus saistošos noteikumus interneta vietnēs, ja attiecīgais līguma tiek slēgts klātienē, tomēr minētais atsevišķos gadījumos varētu atvieglot patērētāja iespējas izvēlēties viņam (un viņa bērnam) vispiemērotāko pakalpojuma sniedzēju un tā piedāvāto pakalpojumu. Līdz ar to PTAC aicina ievietot savās interneta vietnēs līgumu projektus, kā arī citus pusēm saistošos noteikumus ([detalizētāka informācija Projekta pārskata 5.punktā](#)). Pakalpojuma sniedzējs var piedāvāt arī iespēju nosūtīt līguma (un attiecīgo pielikumu) noteikumus elektroniski patērētājam izvērtēšanai. Atzīmējams, ka, izvēloties pakalpojuma sniedzēju, arī patērētājs ir tiesīgs uzdot papildu jautājumus un lūgt papildu informāciju saistībā ar pakalpojumu.

Gadījumos, ja pakalpojuma sniedzējs sava pakalpojuma popularizēšanai izmanto reklāmu, tai jāatbilst normatīvo aktu prasībām, proti, jāievēro [Reklāmas likums un Negodīgas komercprakses aizlieguma likums](#).

Ievietojot pirmsskolas izglītības iestāžu mājas lapās fotogrāfijas un aprakstus par pirmsskolas izglītības iestādes telpām, lietām, nodarbībām u.c., svarīgi, lai foto un apraksti atbilstu patiesībai, lai patērētāji netiktu maldināti par pakalpojumu, kāds tiks saņemts.

Ņemot vērā PTAC Projekta gaitā iegūtos datus un informāciju, īpaša vērība pievēršama, lai patērētājs pirms attiecīgās izvēles izdarīšanas (izvēloties konkrēto pakalpojumu sniedzēju un noslēdzot līgumu) tiktu informēts par visiem maksājumiem, kas patērētājam līguma izpildes gaitā varētu būt saistoši, vienlaikus izvērtējot attiecīgo maksājumu pamatojumu un attiecināmību uz patērētāja darbību/bezdarbību ([detalizētāka informācija Projekta pārskata 2.punktā](#)).

Pirmsskolas izglītības iestādes interneta vietņu kontaktu sadaļā jānorāda Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā noteiktās prasības, piemēram 4.pantā noteiktās prasības par vispārēji sniedzamo informāciju. Ja līgumi ar patērētājiem tiek slēgti attālināti, aicinām iepazīties ar [Vadlīnijām godīgas komercprakses īstenošanai distances tirdzniecības jomā](#).

Līguma esamība

Projekta gaitā PTAC secināja, ka pirmsskolu pakalpojumu sniegšanas nozarē galvenokārt pastāv rakstisku līgumu slēgšanas prakse. Atsevišķas pašvaldības neslēdz līgumus ar bērna likumiskajiem pārstāvjiem par pirmsskolas izglītības pakalpojumu, pakalpojums tiek nodrošināts, pamatojoties uz vecāka iesniegumu par bērna uzņemšanu pirmsskolas izglītības iestādē. Savukārt citas pašvaldības savos saistošajos noteikumos ir ietvērušas līguma projekta paraugu, kāds izmantojams pašvaldības pirmsskolas iestādēs. Privātās pirmsskolas izglītības iestādes pamatā līgumus par pakalpojumu sniegšanu izstrādā patstāvīgi, atsevišķas iestādes par pamatu izmanto pašvaldības izstrādāto līguma paraugu.

PTAC ieskatā rakstiska līguma esamība veicina konkrēto pakalpojumu sniegšanas procesa vienveidību un paredzamību, tai skaitā, atvieglo patērētājam būtiskāko informāciju atrast vienā avotā, tas ir, līgumā un izprast, apzināties un iepazīties ar saviem un otras puses – pakalpojuma sniedzēja pienākumiem un tiesībām. Minētais ir īpaši būtiski tāpēc, ka valstī nav vienota visaptveroša normatīvā regulējuma pirmsskolu pakalpojumu sniegšanas nozarē. Proti, likumdevējs ir izvēlējies katrai pašvaldībai piešķirt brīvību un kompetenci pielāgot konkrētā pakalpojuma normatīvo regulējumu individuālās teritorijas īpatnībām un iedzīvotāju dzīvesveida un situācijas nepieciešamībām.

Līguma noteikumi

Normatīvie akti neaizliedz pakalpojuma sniedzējam piedāvāt patērētājam iepriekš izstrādātu līgumu, proti, tipveida līgumu, tomēr jāņem vērā, ka patērētājam piedāvātajā līgumā nedrīkst tikt iekļauti noteikumi, kas satur netaisnīgu līguma noteikumu pazīmes (kas norādītas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (PTAL) 6.panta trešās daļas punktos). Jāņem vērā, ka saskaņā ar PTAL 6.panta pirmo daļu pakalpojuma sniedzējs iepriekš sagatavotos līguma projektos nedrīkst piedāvāt tādu līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem. Tādējādi, sastādot līgumu projektus, jāņem vērā arī konkrēto pakalpojumu jomu regulējošie speciālie normatīvie akti.

Saprotams, ka līguma projekta sastādīšanas/parakstīšanas laikā puses nevar iedomāties visas iespējamās strīdus situācijas, kādas var rasties saistībā ar līguma noteikumiem. Proti, kāds no līgums noteikumiem, ņemot vērā tā piemērošanas praksi vai citus apstākļus (saskaņā ar PTAL 6.panta ceturto daļu, 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) arī līguma izpildes laikā (vai pēc līguma laušanas) var tikt atzīts par netaisnīgu. Patērētāju tiesību aizsardzību regulējošie normatīvie akti paredz, ka netaisnīgi noteikumi var tikt atzīti par spēkā neesošiem arī jau noslēgtā līgumā, proti, tos nevar piemērot, lai arī līgums paliek spēkā. Līguma noteikumu atbilstību vērtē gan PTAC savas kompetences ietvaros, gan arī tiesa. 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.

Patērētāju tiesības regulējošie normatīvie akti attiecībā uz līgumiem ar patērētājiem paredz, ka līguma noteikumi formulējami vienkāršā un saprotamā valodā, tas ir, patērētājam pilnībā jāsaprot savas tiesības un pienākumi, kādi viņam kļūst saistoši atbilstoši noslēgtajam līgumam. Savukārt neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam. Atzīmējams, ka noteikumiem, kas definē līguma priekšmetu un cenu, arī jābūt saprotamiem, jābūt formulētiem vienkāršā un saprotamā valodā.

Netaisnīgi līguma noteikumi

Patērētājam no viņam izsniegtajiem dokumentiem (līguma un attiecīgiem pielikumiem) ir jāsaprot, kāda cena viņam ir jāmaksā par pakalpojumu, kad tiek izrakstīts rēķins, kad rēķins ir jāapmaksā. Attiecībā uz maksu par pakalpojumu svarīgi rūpīgi izvērtēt un līgumos atrunāt iespējamus nosacījumus pakalpojuma cenas maiņai, kā arī nepiemērot sankcijas attiecībā uz patērētājiem līguma laušanas gadījumā, ja tam iemesls ir cenas paaugstināšana ([detalizētāk Projekta pārskata 7.punkts](#)). Tāpat svarīgi, lai līgumos (vai attiecīgos pielikumos vai papildu noteikumos) patērētājiem (vecākiem) būtu sniegta pilnīga un skaidra informācija saistībā ar pakalpojumu apmaksas kārtību, kā arī nelabvēlīgajām sekām, kādas varētu rasties līgumu noteikumu neizpildes gadījumā. Līdz ar to no līguma noteikumiem ir jābūt skaidram, pēc cik ilga maksājumu kavējuma iestājas konkrētas sekas, proti, tiek piemērots līgumsods vai tiek laužts noslēgtais līgums. Līgumos jāparedz samērīgas un pamatotas līguma izbeigšanas maksas un termiņus (detalizēta informācija Projekta pārskata 3.punktā). PTAC atzīmē, ka līguma noteikumi, kas paredz tiesības lauzt noslēgto līgumu, nevar būt pārāk plaši interpretējami, kā arī neskaidri, turklāt noteikumiem jābūt tādiem, kas pēc iespējas mazāk skar bērna tiesības un intereses. Svarīgi līgumos neiekļaut noteikumus, kas paredz noslēgtā līguma laušanu un bērna izslēgšanu no pirmsskolas izglītības iestādes par nebūtiskiem līguma noteikumu pārkāpumiem (detalizēta informācija Projekta pārskata 4.punktā).

Konstatētie netaisnīgie un neskaidrie līguma noteikumi:

<p>“Pakalpojuma sniedzējam ir tiesības rakstveidā uzteikt līgumu saskaņā ar Pirmsskolas nolikumu”.</p> <p>Patērētājam ir pienākums “ievērot kārtības noteikumus vecākiem un Izglītības iestādes iekšējās kārtības noteikumus”.</p>	<p>Patērētājam ir jānodrošina reāla iespēja lēni, netraucēti un savlaicīgi iepazīties ar visiem viņam saistošajiem noteikumiem (tajā skaitā noteikumiem, kuru izpildi viņš ir tiesīgs prasīt no pakalpojumu sniedzēja), izvērtējot iespēju izsniegt patērētājam viņam saistošos noteikumus rakstveidā (netaisnīgs attiecībā pret patērētāju ir līguma noteikums, kas padara patērētājam saistošu tādu līguma noteikumu, ar kuru patērētājam nav bijusi reāla iespēja iepazīties pirms līguma noslēgšanas).</p>
--	--

<p>“Viena izglītojamā, vecumā no 1,6 līdz 4 gadu vecumam, <u>vidējā</u> izmaksa mēnesī ir (..) EUR (trīs simti trīsdesmit divi eiro, sešdesmit astoņi centi)”.</p>	<p>Pakalpojuma cena ir būtiska līguma sastāvdaļa, līdz ar ko patērētājam ir tiesības zināt gan konkrētu maksu, kāda viņam būs jāmaksā par pakalpojumu, tāpat arī tiesības zināt nosacījumus, pie kādiem pakalpojuma cena var tikt mainīta.</p>
<p>“Bērna vieta pirmsskolā tiek saglabāta: viņa slimības, karantīnas vai atvaļinājuma laikā. Saimniecības nauda par šo laika periodu ir jāmaksā samazinātā apjomā vai nav jāmaksā. (sk.iekšējās kārtības noteikumus)”.</p>	<p>No līguma noteikumiem nav secināms, kas ir saprotams ar terminu “saimniecības nauda”.</p>
<p>“Gadījumā, ja līdz mēneša 25.datumam Vecāks neapmaksā Iestādes izsniegto rēķinu, Iestāde ir tiesīga bērnu nākošajā dienā nepieņemt”. Atbilstoši citiem līguma noteikumiem pakalpojuma sniedzējam ir pienākums līdz katra mēneša 20.datumam izsniegt rēķinu, savukārt patērētājam ir pienākums apmaksāt rēķinu līdz katra mēneša 25.datumam (kurā iekļauts avansa maksājums par bērna ēdināšanu un abonēšanas maksa par nākamo mēnesi, kā arī pārrēķins par bērna ēdināšanu par iepriekšējo mēnesi).</p>	<p>Līgumā noteiktās tiesības (bērnu nākošajā dienā nepieņemt) varētu tikt vērtētas kā nesamērīgas ar patērētāja pieļauto pārkāpumu, proti, vecākam tiek dotas tikai 5 dienas rēķina apmaksai, tādējādi jau 6.dienā Sabiedrība ir tiesīga liegt izmantot pakalpojumu bērnam.</p>
<p>“Iesniegt rakstisku iesniegumu par līguma pārtraukšanu 1 (vienu) mēnesi iepriekš vai segt soda naudu 250,00 eiro apmērā”.</p>	<p>Līgumos ar patērētāju līgumsods pamatā pilda zaudējumu atlīdzināšanas funkciju. Lai līgumā ar patērētāju iekļautu šāda apmēra līgumsodu, tam jābūt ekonomiski pamatotam ar Sabiedrības zaudējumiem, turklāt jābūt samērīgam ar pieļauto nosacījumu pārkāpumu.</p>
<p>“Par katru maksājumu kavējuma dienu PAKALPOJUMA SAŅĒMĒJS maksā līgumsodu 0,5% (piecas desmitdaļas procenta) par katru kavējuma dienu no kavētā maksājuma kopsummas, bet ne vairāk kā 10% no Līguma kopējās Līguma summas”.</p>	<p>Līgumsods par saistību nepienācīgu izpildi vai neizpildīšanu īstā laikā (terminā) var tikt noteikts pieaugošs, taču kopumā ne vairāk par 10 procentiem no parāda (kavētā maksājuma).</p>
<p>“Visi turpmākie Pakalpojuma saņēmēja veiktie maksājumi tiek ieskaitīti līgumsoda dzēšanai pēc stāvokļa uz maksājumu izdarīšanas dienu, pēc tam – maksājuma pamatsummas dzēšanai”.</p>	<p>Atbilstoši Civillikuma 1843.pantam, ja kāds samaksā tikai daļu no sava parāda, tad viņa maksājumu vispirms ieskaita vēl nenomaksātos procentos, pēc tam kapitāla dzēšanai un tikai pēc tam līgumsoda dzēšanai, ja vien kreditors nav bijis ar mieru pieņemt maksājumu tieši tikai uz</p>

	kapitāla rēķinu un par to kvitējis. Citāda vienošanās par līgumsoda dzēšanas kārtību nav spēkā.
<p>“Puses vienlaicīgi apliecina, ka līgums noslēgts bez viltus, maldības un spaidiem; tām ir saprotams šī dokumenta saturs un zināmas tajā ietvertu noteikumu spēkā stāšanās sekas, kā arī apņemas turpmāk neapstrīdēt līgumā ietvaros nosacījumus, ko apstiprina, parakstot katru Līguma eksemplāru”.</p>	<p>Līgumu projektu izstrādātāji ir pakalpojumu sniedzēji (privātās pirmsskolas izglītības iestādes), Patērētājs, parakstot viņam piedāvāto līguma projektu, ne vienmēr var uzreiz iedomāties visas strīdus situācijas, kādas varētu rasties saistībā ar noslēgto līgumu. Līguma izpildes laikā var rasties situācijas, kādas puses sākotnēji nav paredzējušas, turklāt ne vienmēr patērētājam ir pilnīgi skaidra katra līguma punkta piemērošanas kārtība, jo viņam nav zināma pakalpojuma sniedzēja līguma noteikumu piemērošanas prakse.</p>
<p>“Iestāde ir tiesīga vienpusīgi lauzt šo līgumu gadījumā, ja Vecāki neveic pakalpojumu samaksu pilnā apmērā, mēneša laikā pēc rēķina izrakstīšanas brīža, kā arī, ja Vecāki neievēro Iestādes iekšējos kārtības noteikumus un darba kārtību, vai neievēro kādu no minētā līguma punktiem”.</p>	<p>Noteikums ir tulkojums ļoti plaši, līdz ar to tā piemērošanas gadījumiem (līguma laušanai) ir jābūt īpaši pamatotiem, argumentētiem. Proti, nav pieļaujams, ka noslēgtais līgums tiek lauzts par nenozīmīgu noteikumu pārkāpumu.</p>
<p>Sabiedrībai ir pienākums “nodrošināt IZGLĪTOJAMĀ drošību IZGLĪTĪBAS IESTĀDES telpās un tās teritorijā, kā arī ārpus IZGLĪTĪBAS IESTĀDES – tās organizētajos pasākumos, ja tajos nepiedalās PAKALPOJUMA SAŅĒMĒJS”.</p>	<p>Pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sniegt tikai drošu, cilvēka dzīvībai, veselībai un personas mantai, kā arī videi nekaitīgu pakalpojumu. Pakalpojuma sniedzējs ir atbildīgs par sniegtā pakalpojuma drošumu. Tādējādi Sabiedrībai kā pasākuma organizētājam ir jānodrošina droša pakalpojuma piedāvāšana un sniegšana, gan tajos gadījumos, kad ārpus izglītības iestādes organizētajos pasākumos nepiedalās pakalpojuma saņēmējs (bērna vecāks), gan tajos gadījumos, kad bērns uz pasākumu ir ieradies kopā ar savu vecāku, jo sniegtajam pakalpojumam ir jābūt drošam.</p>
<p>“Ja Pakalpojuma sniedzēja pakalpojumu maksa tiek mainīta, pakalpojuma sniedzējs piedāvā Vecākam līguma grozījumus, rakstiski informējot par to Vecāku vismaz mēnesi iepriekš. Ja šajā punktā minētajā termiņā netiek noslēgta vienošanās par līguma grozījumiem,</p>	<p>Pakalpojuma sniedzēja mainīšana līguma termiņa vidū rada papildu apgrūtinājumus patērētājam, līgumā ir jābūt pamatotam iemeslam, kas pakalpojuma sniedzējam dotu tiesības grozīt līguma noteikumus, tajā skaitā līgumā noteiktās maksas apmēru.</p>

<p>Līgums tiek uzskatīts par izbeigtu”. Saskaņā ar līguma noteikumiem tas tiek noslēgts uz noteiktu termiņu.</p>	
<p>“Pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs vienpusēji nekavējoties lauzt Līgumu, ja Pakalpojuma saņēmējs kavē kādu no Līgumā noteiktajiem maksājumiem vairāk kā par 20 (divdesmit) kalendārajām dienām pēc noteiktā apmaksas termiņa”.</p>	<p>Līguma laušana ir galējais līdzeklis pušu strīdu situācijas risināšanā, līdz ar to līguma laušanai jābūt nozīmīgai un pamatotai, kas neļauj turpināt uzsāktās līgumiskās attiecības. Turklāt līguma noteikumiem par tiesībām lauzt līgumu jābūt skaidriem, tajā skaitā, patērētājam konkrēti jāsaprot, par kādu konkrētu pārkāpumu Līgums var tikt laužts. Par labu praksi uzskatāma patērētāja iepriekšēja brīdināšana par to, ka Līgums var tikt laužts, it sevišķi uz tādiem gadījumiem, kas saistīti ar kādu maksājumu laicīgu neveikšanu, proti, šādos gadījumos nebūtu pieļaujams nekavējoties lauzt līgumu, ja patērētājs par to nav brīdināts.</p>
<p>Pakalpojuma sniedzējam ir pienākums “Līguma pirmstermiņa laušanas gadījumā izsniegt Izglītojamā dokumentus, ja ir nokārtotas visas Pakalpojuma saņēmēja saistības”.</p>	<p>Līguma pirmstermiņa laušanas gadījumā bērna dokumentu neizsniegšana nevar tikt pamatota ar patērētāja nenokārtotajām finansiālajām saistībām pret pakalpojuma sniedzēju. Proti, neizpildītu finansiālo līgumsaistību dēļ, nevar ciest bērns. Līguma punkts dod iespēju neatbilstoši ierobežot bērna tiesības iestāties citā pirmskolas iestādē un saņemt attiecīgo izglītību un pakalpojumus, kas ir bērna pamattiesības saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības likuma II nodaļu.</p>
<p>“Ja Līgums tiek izbeigts pēc jebkuras Puses iniciatīvas, Pakalpojuma saņēmēja veiktās iemaksas netiek atmaksātas”.</p>	<p>Var izveidoties situācija, kad patērētājs ir samaksājis Sabiedrībai vairāk kā viņam būtu jāmaksā saskaņā ar noslēgtā līguma noteikumiem.</p>
<p>Sabiedrībai ir tiesības: “Pārskatīt un mainīt gan fiksēto maksas daļu, gan mainīgo maksas daļu, par to 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš informējot Pakalpojuma saņēmēju”.</p> <p>“Ēdināšanas pakalpojuma maksa (mainīgā samaksa) var tikt pārskatīta, mainoties nodokļu politikai Latvijas Republikā, vai izejvielu un citu izmaksu strauja pieauguma dēļ, par to iepriekš rakstiski informējot Pakalpojuma saņēmēju”.</p>	<p>Jābūt pamatotam iemeslam, lai grozītu līgumos noteiktās maksas apmēru, turklāt patērētājs pirms tam attiecīgi un savlaicīgi brīdināms un viņam jādod iespēja atkāpties no noslēgtā līguma bez jebkādām sankcijām. Vienlaikus PTAC atzīmē, ka Sabiedrībai jāņem vērā konkrētā pakalpojuma specifika un sev pielīgtās tiesības jāizmanto labticīgi, proti, nebūtu pieļaujams mainīt maksu bez pamatota iemesla, paaugstināt to vairāk kā nepieciešams, vai arī</p>

	paaugstināt to biežāk kā nepieciešams, piemēram, biežāk kā 1 reizi gada laikā.
--	--

Papildus informācija

PTAC norāda, ka tas ir izstrādājis [Vadlīnijas bērnu spēļu laukumu valdītājiem/apsaimniekotājiem par drošuma prasībām bērnu spēļu laukumiem publiskai lietošanai](#).

Ar “Atskaiti par projektu Situācijas izpēte un komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība attiecībā uz pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem” (saīsināto versiju) iespējams [iepazīties šeit](#).