

Darījumi ar patērētājiem – ētikas un tiesību normu labirints komersantam

GUNTARS ZĪLE

Zvērinātu advokātu biroja

RAIDLA LEJINS & NORCOUS

Zvērināts advokāts, partneris

Lai arī par patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem ir salīdzinoši daudz rakstīts, prakse liecina, ka bieži komersantiem pietrūkst dziļākas izpratnes par to tiešo ietekmi uz komercdarbību, iespējamiem riskiem un pasākumiem šo risku samazināšanai un kontrolei.

Vispirms par to, kāpēc komersantam (pārdevējam, ražotājam, pakalpojumu sniedzējam) jābūt ziņošam patērētāju tiesības aizsardzības jautājumos un kāpēc tas ir aktuāli tieši šobrīd. Lūk, daži no galvenajiem iemesliem:

- likumā noteikto ierobežojumu nezināšana vai ignorēšana var novest pie tā, ka komersanta līgumi ar patērētājiem tiek atzīti par pilnībā vai daļēji spēkā neesošiem;
- strīdu gadījumā starp komersantu un patērētāju komersants *a priori* būs sliktākā pozīcijā;
- prakse liecina, ka pakāpeniski pieaug gan patērētāju, gan kompetento iestāžu aktivitāte „cīņā” par patērētāju tiesību aizsardzību;
- visbeidzot, līgumu noteikumu iespējamās neatbilstības risku ir iespējams novērst vai vismaz samazināt un kontrolēt.

Turpmāk apskatīsim sīkāk atsevišķus būtiskākos apsvērumus, īsumā pievēršoties normatīvā regulējuma pamatprincipiem.

1) **Netaisnīgs noteikums = spēkā neesošs noteikums**

Patērētāju tiesību aizsardzības likums („PTAL”) un citi patērētāju tiesību aizsardzību regulējošie normatīvie akti paredz ļoti striktu regulējumu jebkādiem līgumiem kas tiek slēgti ar patērētāju – tas nozīmē, ka līguma saturu ar patērētāju, vispirms, nosaka vadoties no tiesību normām, bet vienošanās saturam jeb noteikumiem, kas tiek pielikti, ir tikai pakārtota nozīme.

Ja darījumos ar citiem komersantiem jūs parasti varat paļauties uz to, ka tas, par ko esat vienojušies līgumā, arī ir tas, kas veido tiesisko attiecību bāzi (balstoties uz līgumu brīvības principu), tad darījumos ar patērētājiem jūs ne tikai nevarat uz to paļauties, bet noteikti arī jāreķinās ar iespēju, ka jebkurš līguma noteikums var tikt apstrīdēts no patērētāja puses kā netaisnīgs un var tikt atzīts par spēkā neesošu no līguma noslēgšanas brīža. PTAL 6. panta astotajā daļā noteikts: „*Ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja noslēgtajā līgumā ietvertie netaisnīgie noteikumi nav spēkā no līguma noslēgšanas brīža, bet līgums paliek spēkā, ja tas var pastāvēt arī turpmāk, kad izslēgti netaisnīgie noteikumi.*”

Zemāk aprakstīti pāris tādu noteikumu piemēri, kas paši par sevi saskaņā ar PTAL 6. panta trešo daļu ir uzskatāmi par netaisnīgiem un var tikt atzīti par spēkā neesošiem.

(1) Noteikumi, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, kas deklarēts PTAL 5. pantā:

- (a) samazina ar likumu noteikto pušu atbildību, piemēram –
 - (i) līgumā tiek paredzēts, ka defekta konstatēšanas gadījumā pārdevējs apņemas veikt tikai preces remontu (novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem), bet prece nevar tikt apmainīta pret tādu pašu vai ekvivalentu preci – šāds noteikums nav atļauts, jo saskaņā ar likumu patērētājam ir abas šīs tiesības, kuras parasti viņš var izmantot alternatīvi (skat. PTAL 28. pantu); vai
 - (ii) līgumā tiek noteikts, ka komersants apņemas kompensēt zaudējumus līdz noteiktai summai vai apņemas kompensēt tikai „tiešos zaudējumus”, ja saistībā ar darījumu patērētājam tādi rodas – arī šāds noteikums nav atļauts, jo likums neparedz komersantam tiesības šādi ierobežot atbildību pret patērētāju (skat. PTAL 32. pantu);
- (b) ierobežo patērētāja tiesības slēgt līgumus ar trešajām personām, piemēram, līgumā par kabeļtelevīzijas pakalpojumu sniegšanu paredzot, ka līguma darbības laikā patērētājs nav tiesīgs izmantot cita kabeļtelevīzijas operatora sniegtos pakalpojumus;
- (c) noteic, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām; piemēram, līdzīgi kā iepriekš minētajā gadījumā ar līguma noteikumu par tiesībām tikai uz remontu, neparedzot tiesības uz preces apmaiņu, līgumā var būt ietverts formulējums, ka pircējs ir tiesīgs prasīt no pārdevēja tikai preces remontu un ka viņš atsakās no jebkādām tiesībām celt citus prasījumus pret pārdevēju – arī šāds noteikums saskaņā ar likumu atzīstams par netaisnīgu un spēkā neesošu.

(2) Noteikumi, kas uzliek patērētājam, kurš neizpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu.

Lai gan līdzšinējā tiesu praksē vēl nav izkristalizējies „nesamērīga līgumsoda” jēdziens, būtu jāvadās vismaz no diviem kritērijiem. Pirmkārt, ievērojot arī PTAL 5. pantā iestrādāto pušu vienlīdzības principu, patērētājam noteiktais līgumsods nedrīkstētu būt lielāks par komersantam noteikto līgumsodu līdzīga pārkāpuma gadījumā. Šī paša iemesla dēļ nav ieteicams noteikt līgumsodu par pārkāpumu, ko pieļāvis patērētājs, vienlaikus neparedzot arī līgumsodu komersantam tāda pat pārkāpuma gadījumā. Otrkārt, jāvērtē līgumsoda samērīgums ar pārkāpuma smagumu, darījuma summu, parādnieka spējām, kā arī iespējamo zaudējumu apmēru, kas komersantam varētu rasties konkrētā līguma pārkāpuma gadījumā. Tas ir nepieciešams, lai strīda gadījumā komersants spētu pamatot argumentēt, kāpēc vispār par šo pārkāpumu patērētājam ir noteikts līgumsods un kāpēc līgumsoda apmērs ir tieši tāds, kā norādīts līgumā. Lai spētu sekmīgi pamatot apgalvojumu, ka līgumsods nav nesamērīgi liels, ir jārod argumenti par labu šāda līgumsoda samērīgumam un taisnīgumam.

(3) Noteikumi, kas izslēdz vai kavē patērētāja tiesības vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs vai tiesā, paredzot strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā.

Varētu šķīst, ka šī ierobežojums sakarā nevajadzētu rasties daudz neskaidrībām, jo likums it kā skaidri norāda, ka nedrīkst ierobežot patērētāja tiesības vērsties savu interešu aizsardzībai attiecīgajās pārvaldes iestādēs, kā arī tiesā. Prakse tomēr rāda, ka pastāv dažādas šī ierobežojuma interpretācijas, kas saistītas ar strīdu izskatīšanas šķīrējtiesā pieļaujamību vai nepieļaujamību. Likums norāda, ka līgumā nedrīkst ietvert noteikumus, kas paredzētu strīdu izskatīšanu „tikai šķīrējtiesā”, kā rezultātā ļoti bieži tiek slēgti līgumi, kuros ir norādīts, ka strīds tiks izšķirts vai nu tiesā vai kādā konkrētā šķīrējtiesā, piemēram, pēc prasītāja ieskata. Diemžēl jāteic, ka šādu noteikumu ietveršana līgumā ir visai bezjēdzīga, pat ja netiek norādīts, ka strīda izskatīšanas vietu nosaka komersants, un tātad patērētājam tiek dota izvēles brīvība. Lai arī ir nopietni argumenti, kas runā par labu šķīrējtiesas procesa pieļaujamībai strīdos ar patērētāju, tostarp attiecīga prakse citās Eiropas Savienības dalībvalstīs, kuru likumos ir pārņemtas tās pašas direktīvas, kas lielā mērā nosaka PTAL saturu un jēgu, kas savukārt reiz varētu būt par pamatu Latvijā šobrīd valdošā viedokļa pārskatīšanai un, iespējams, PTAL attiecīgās normas precizēšanai, tomēr šobrīd komersantam ir jāņem vērā, ka, pat ja līgumā būs iekļauta strīdu risināšanas klauzula, paredzot strīdu izskatīšanu alternatīvi - tiesā vai šķīrējtiesā - patērētājam vienmēr būs tiesības jebkurā brīdī vērsties tiesā neatkarīgi no tā, ka šāds noteikums ir ietverts līgumā. Saskaņā ar šobrīd valdošo tiesu praksi, piespiedu kārtā šķīrējtiesas nolēmums pret patērētāju nebūs izpildāms.

Saistībā ar šī ierobežojuma interpretāciju ir konstatējamas arī absurdas kļūdas iestāžu rīcībā, no kurām prastu izvairīties pat jurisprudences 1. kursa students. Piemēram, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs („PTAC”), vērtējot līguma noteikumu iespējamu netaisnīgumu citastarp attiecībā uz līguma noteikumu, kas paredz, ka „[s]trīdi, kas radušies šī līguma izpildes gaitā, tiek risināti LR normatīvajos aktos noteiktā kārtībā”, konstatēja, ka minētais noteikums ir „uzskatāmi par neskaidr[u], jo pēc būtības paredz prasītāja iespēju vērsties ne tikai vispārējās jurisdikcijās tiesā, bet arī šķīrējtiesā, kas savukārt var radīt būtisku neatbilstību pušu saistībās un pienākumos par sliktu patērētājam un nostādīt to neizdevīgākā stāvoklī.” Domājams, pat PTAC nespētu norādīt, kurš „LR normatīvais akts”, nepastāvot pušu slēgtam šķīrējtiesas līgumam, ļauj kādam no līdzējiem otram uzspiest vērsanos šķīrējtiesā. Šāda paniska un klaji nepareiza līguma noteikumu interpretācija liecina, ka pagaidām varētu būt teju neiespējami PTAC pārliecināt, ka ar patērētāju slēgtā līgumā iekļauta šķīrējtiesas klauzula nav netaisnīga.

(4) Noteikumi, kas atļauj komersantam vienpusēji grozīt līguma noteikumus vai preces vai pakalpojuma raksturojumu.

Līgumos par preces pirkumu ar patērētāju samērā reti nāksies sastapties ar situāciju, kad pārdevējs ir tiesīgs vienpusēji mainīt darījuma noteikumus, savukārt līgumos par pakalpojumu sniegšanu normas, kas tieši vai netieši dod tiesības komersantam grozīt līguma noteikumus, nav retums, jo īpaši līgumos par būvdarbu izpildi. Bieži sastopami ir noteikumi, kas paredz, ka dzīvokļa vai ēkas platība var nebūtiski atšķirties no plānotās, dažkārt norādot maksimālās pielaišanas lielumu procentos no kopējās norādītās platības (piemēram, +/- 5%) vai kā fiksētu lielumu noteiktā mērvienībā (piemēram, +/- 5 kvadrātmetri). Tāpat bieži sastopami noteikumi, kas paredz būvnieka/izpildītāja tiesības mainīt

izmantojamos materiālus (ja nepieciešams, norādot kvalitātes atskaites kritērijus), atsevišķus tehniskos risinājumus, utt..

Šajā gadījumā izšķirošais faktors ir izmaiņu objektīvā nepieciešamība neatkarīgi no komersanta gribas, kā arī izmaiņu samērīgums pret līguma priekšmetu un iespējamo ietekmi uz vēlamo darba rezultātu vai šādas ietekmes neesamība.

2) Neapspriests līguma noteikums + Noteikums, kurš rada būtisku neatbilstību = spēkā neesošs noteikums

Jebkurš līguma noteikums var tikt atzīts par netaisnīgu un tātad par spēkā neesošu, ja (i) šādu noteikumu puses nav apspriedušas **un** (ii) šāds noteikums pretēji „labticīguma prasībām” rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līdzēju tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Lai līguma noteikumu atzītu par netaisnīgu, ir jākonstatē abas pazīmes, t.i., gan neapspriešana, gan būtiska neatbilstība par sliktu patērētājam.

Neapspriešanas un būtiskas neatbilstības kritēriji būtu jāizmanto gan vērtējot noteikumus,

- (i) kuri īpaši uzskaitīti likumā kā prezumptīvi netaisnīgi (PTAL 6. panta trešā daļa), pie tam šajā gadījumā tas nozīmē tikai komersanta iespēju pierādīt, ka attiecīgais līguma noteikums tikai formāli atbilst netaisnīga noteikuma pazīmēm. Jāņem vērā arī, ka šāda iespēja ne vienmēr pastāvēs: piemēram, konstatējot „neproporcionāli lielu” līgumsodu, to, visticamāk, nevarēs attaisnot ar apspriešanu vai būtiskas neatbilstības neesamību.
- (ii) gan arī vērtējot jebkurus citus līguma noteikumus.

Lai arī likums neprasa piemērot apspriešanas un būtiskas neatbilstības kritērijus attiecībā uz tāda veida noteikumiem, kas saskaņā ar PTAL *a priori* kvalificējas kā netaisnīgi, un PTAC līdzšinējā prakse liecina, ka šie kritēriji netiek piemēroti šādu noteikumu vērtēšanai, ir pamats uzskatīt, ka minēto kritēriju izmantošana vērtēšanā ir attiecināma arī uz it kā *a priori* netaisnīgajiem noteikumiem. Tas būtu nepieciešams, lai izslēgtu iespēju, ka par spēkā neesošu tiek atzīts noteikums, kurš formāli kvalificējas kā „netaisnīgs noteikums”, bet pēc būtības par tādu nav atzīstams, un pie tam ir ticis apspriests starp pusēm un nerada būtisku neatbilstību pušu tiesībās / pienākumos. Piemēram, jau iepriekš minētais gadījums ar būvniecības līgumu, kurā būvniekam tiek dotas tiesības nomainīt atsevišķus apdares materiālus / iekārtas pret citām ar tādiem pašiem vai labākiem kvalitatīvajiem rādītājiem, bez iepriekšējas saskaņošanas ar pasūtītāju, formāli var tikt atzīts par noteikumu, kas dod tiesību komersantam „vienpusēji grozīt ... preces vai pakalpojuma raksturojumu”. Tomēr ne visos gadījumos, atzīstot šādu noteikumu par spēkā neesošu, tiks sasniegts taisnīgs rezultāts.

Noteikti jāatceras, ka saskaņā ar PTAL 6. panta septīto daļu, **ja komersants apgalvo, ka līguma noteikumi ir savstarpēji apspriesti ar patērētāju, viņam ir pienākums to pierādīt.**

Tātad jau darījuma sagatavošanas stadijā, kā arī pie paša darījuma noslēgšanas ir jācenšas nodrošināties ar pierādījumiem, ka līguma slēgšanas procesā ir pilnībā ievērotas visas patērētāja tiesības. Prakse rāda, ka, ja tas nav izdarīts, strīda gadījumā komersantam pierādīt, piemēram, līguma noteikumu apspriešanas faktu ir visai sarežģīti un varbūt pat neiespējami. Viena no izejām būtu slēgt līgumus ar patērētājiem notariāla akta veidā, kad notāram ir pienākums izskaidrot personai attiecīgā darījuma jēgu un būtību un

pārliecināties, ka persona tiešām ir sapratusi līguma noteikumus. Šāds risinājums, protams, varētu būt praktiski īstenojams vienīgi apjomīgu darījumu gadījumos.

3) Vienlīdzība tiesībās = vairāk tiesību par labu patērētājam

Galvenais izaicinājums, ar ko jāstopas likumdevējam, veidojot normatīvo regulējumu patērētāju tiesību aizsardzības jomā un izpildvarai to piemērojot, ir pareiza interešu sabalansēšana starp patērētājiem no vienas puses un komersantiem no otras puses. Saskaņā ar PTAL (5.panta pirmā daļa) „*[l]īgumos, ko patērētājs slēdz ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, līgumslēdzējām pusēm ir vienlīdzīgas tiesības*”. Vienlaikus šajā paša likuma normā, precizējot tiesiskās vienlīdzības principu, tiek norādīts, ka līguma noteikumi tiks uzskatīti par neatbilstošiem šim principam, ja:

- 1) ar līgumu tiek samazināta likumā noteiktā pušu atbildība;
- 2) tiek ierobežotas patērētāja tiesības slēgt līgumus ar trešajām personām;
- 3) tiek noteiktas priekšrocības ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam un ierobežojumi patērētājam;
- 4) tiek noteikts, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām;
- 5) patērētājs tiek nostādīts neizdevīgākā stāvoklī un attiecīgie noteikumi ir pretrunā ar „labticīguma prasībām”.

Komersantam vienmēr būtu jāatceras, ka PTAL normas ir veidotas **patērētāja aizsardzībai**, vadoties no pieņēmuma, ka jebkurā darījumā starp komersantu (pārdevējs, ražotājs, pakalpojuma sniedzējs) patērētājs ir aizsargājamais („vājākais”) darījuma dalībnieks, kurš neapzinās vai nepilnīgi apzinās darījuma juridiskās niansas un sekas. Likums ir veidots ar mērķi „nodrošināt patērētājam iespēju īstenot un aizsargāt savas likumīgās tiesības, slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju”.

Praksē gan tas nozīmē, ka patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu piemērošanas procesā nevis tiek panākta līdztiesība pušu starpā, bet komersants tiek nostādīts neizdevīgākā situācijā pret patērētāju. Ar loģikas pirueti, no kuras nebūtu jākaunas pašam Džordžam Orvelam, kādā lēmumā PTAC ir norādījis, ka pušu vienlīdzības prasība ir „vispārēja” norma, kuru konkrētizē dažu tipiskāko vienlīdzības principa pārkāpumu uzskaitījums. Ja gan komersantu, gan patērētāju līgumā saista viens un tas pats noteikums par, piemēram, atbildības ierobežošanu, tik un tā saskatāms vienlīdzības pārkāpums, jo patērētājs kā neaizsargātākā puse saskaņā ar PTAC praksi ir vienlīdzīgāks par komersantu.

4) Iespēja prasīt atlīdzinājumu

2006. gadā PTAC izdeva 48 un 2007. gadā 64 administratīvos aktus par netaisnīgiem un nevienlīdzīgiem līguma noteikumiem, pieprasot pārtraukt pildīt netaisnīgos līguma noteikumus ar konkrēto patērētāju noslēgtajā līgumā, kā arī ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos, un pieprasot grozīt arī patērētājam piedāvātos līguma projektus. Paredzams, ka 2008. gadā izdoto administratīvo aktu skaits būs vēl lielāks. Savos lēmumos PTAC nemēdz atzīt kādu līguma noteikumu par apspriestu vai nekonstatēt būtisku netaisnīgumu līguma noteikumos attiecībā uz patērētāju.

Īpaši satraucoši tas ir, ņemot vērā, ka likums paredz tiesības PTAC pašam pēc savas iniciatīvas izvērtēt līguma noteikumu atbilstību PTAL, un vismaz teorētiski nav nepieciešams pat patērētāja lūgums pievērst uzmanību attiecīgiem līguma noteikumiem. Jāpiebilst, ka ekonomiskajai situācijai kļūstot grūtākai, daudzi patērētāji PTAL normās un PTAC paštaisnumā cenšas meklēt glābiņu no saistībām, ko tie uzņēmušies labākos laikos.

PTAC lēmums ir apstrīdams Ekonomikas ministrijā un pēc tam pārsūdzams administratīvajā tiesā, tomēr pārsūdzēšana neaptur tā izpildi. Pārsūdzēšanas process administratīvajā tiesā var ilgt vairākus gadus. Ja ir konstatēti citi uzraudzības un kontroles iestāžu pilnvaru pārkāpumi, kuru rezultātā komersantam radušies zaudējumi, PTAL paredz tiesības komersantam celt tiesā prasību par zaudējumu un negūtās peļņas atlīdzināšanu.

5) Negodīgas komercprakses regulējums: iespēja līdzsvarot patērētāju un komersantu tiesības?

Pārmērīgi agresīva un bieži vien nepamatota PTAL normu piemērošana PTAC un tiesās liek jautāt, vai tādējādi netiek nepienācīgi ierobežota civiltiesiskā brīvība un tātad arī komerciālā apgrozība un ekonomikas efektivitāte. Būtu saprātīgi uzskatīt, ka, lai arī patērētāji ir pelnījuši paaugstinātu aizsardzību, jāpastāv arī normām, kas liedz līgumsaistību neadekvātu rediģēšanu.

Neiedziļinoties tiesību principu un konstitucionāla ranga normu niansēs, jānorāda, ka arī „parasto” likumu līmenī parādīties jauns un pagaidām praksē neizmēģināts līdzeklis patērētāju un komersantu interešu sabalansēšanai. Ekonomikas efektivitātes un konkurences apdraudējumu, kas var izrietēt no dažādas un ne vienmēr pietiekami mērenas patērētāju aizsardzības normu piemērošanas, ir apzinājies arī Eiropas Kopienas likumdevējs, pieņemot tā saukto Negodīgas komercprakses direktīvu. Latvijā tā ieviesta ar Negodīgaskomercprakses aizlieguma likumu, kas stājās spēkā šā gada 1. janvārī.

Šai sakarā visbūtiskāk ir norādīt, ka minētā direktīva paredz tā saukto „izsmeļošo harmonizāciju” jautājumos, kuri ar to tiek regulēti. Citiem vārdiem sakot, dalībvalstu tiesību normās un to piemērošanas praksē patērētāju aizsardzība nedrīkst būt tālejošāka, nekā to paredz direktīva. Tātad, ja konstatējama sadursme starp Negodīgas komercprakses aizlieguma likumu un PTAL, abu normatīvo aktu regulējumu nav jāmēģina saskaņot par labu *a priori* „ne aizsargātākajam” patērētājam, bet gan jāpiemēro pirmais no minētajiem likumiem, jo pretējā gadījumā PTAC vai tiesa pārkāptu saistības, kas Latvijai izriet no Eiropas Kopienas līguma.

Ne visos patērētāju un komersantu attiecību gadījumos būs piemērojami abi likumi; to regulēšanas joma nav identiska. Tomēr dažkārt Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā ietvertie plašie vērtējuma jēdzieni var prevalēt pār konkrētākām, tomēr nepareizi interpretētām vai pārlietu ierobežojošām PTAL normām.

Secinājumi

Ņemot vērā sacīto, jāsecina, ka bieži komersants nevar justies pasargāts pret neprognozējamām un neadekvātam PATL interpretācijām. Tas, bez šaubām, apgrūtina gluži godprātīgu tirgotāju un pakalpojumu sniedzēju spēju sagatavot līgumu projektus, kas atbilst patērētāju aizsardzības normām. Tomēr katram rūpīgam komersantam būtu vēlams likt aiz auss vismaz šos divus padomus:

- kritiski izvērtēt līguma projekta noteikumus, maksimāli līdzsvarojot pušu tiesības un pienākumus un izslēdzot nesamērīgus līgumsodus;
- apspriest ar patērētāju visus līguma noteikumus un parūpēties par to, lai apspriešanas faktu būtu iespējams pierādīt.