

2020.gada 23.novembrī, Rīgā
Nr.LV1140-157

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai
sprk@sprk.gov.lv

**Par Konsultāciju dokumentu
par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumiem**

SIA "BITE Latvija" (turpmāk – BITE) ir iepazinusies ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas Konsultāciju dokumentu par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumiem (turpmāk – attiecīgi Konsultāciju dokuments un Noteikumu projekts).

Ar šo BITE sniedz komentārus un priekšlikumus Konsultāciju dokumentam un Noteikumu projektam.

1. Konsultāciju dokumenta 4.lp. otrajā rindkopā no apakšas ir noteikts: *"Saistībā ar komersantu piedāvātajiem papildpakalpojumiem un papildu iekārtām Noteikumu projektā iekļauta prasība, ka informāciju par papildpakalpojumiem vai papildu iekārtām iekļauj līgumā, ja galalietotājs apzināti izvēlēties piedāvātos pakalpojumus vai ierīces, par to galalietotājam paužot piekrišanu aktīvas rīcības rezultātā, piemēram, līgumā atzīmējot izvēles lauku. (...)"*

BITE ieskatā šāda prasība elektronisko sakaru komersantiem ir pārmērīga, pamatojot to ar zemāk norādītajiem apsvērumiem:

1) šāda veida pienākums, kas nosaka, ka elektronisko sakaru komersantam no galalietotāja par papildpakalpojuma pieslēgšanu un / vai papildu iekārtas iegādi ir jāsaņem piekrišana, kas pausta aktīvas rīcības rezultātā, piemēram, līgumā atzīmējot izvēles lauku par papildpakalpojuma pieslēgšanu un/ vai papildu iekārtu iegādi, neizriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11.decembra direktīvas (ES) 2018/1972 par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (turpmāk – Direktīva). Tāpat, šāda prasība netiek noteikta Elektronisko sakaru likuma likumprojektā (turpmāk – Likumprojekts);

2) šobrīd elektronisko sakaru komersantiem saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 4.panta ceturtās daļas noteikumiem ir pienākums pirms līguma noslēgšanas saņemt no patērētājiem skaidri paustu piekrišanu jebkuram maksājumam papildus samaksai, kas paredzēta par līguma galveno saistību. BITE ieskatā papildu piekrišanas saņemšana, kas būtu sniegta aktīvas rīcības rezultātā, piemēram, līgumā atzīmējot izvēles lauku, uzskatāma par tādu, kas faktiski pagarinātu klientiem saņemt tos papildpakalpojumus un papildu iekārtas, par kuru pieslēgšanu un iegādi klienti jau ir devuši piekrišanu PTAL 4.panta ceturtās daļas tvērumā. Faktiski jau tagad pastāv pietiekams patērētāja aizsardzības līdzeklis pret situāciju, kad patērētājs nav informēts par piedāvājumā iekļautajiem papildpakalpojumiem vai iekārtām. Uzskatāmībai paskaidrojam, ka līdzšinējā praksē klienti, tajā skaitā, patērētāji, savu piekrišanu pakalpojumu, papildpakalpojumu pieslēgšanai, kā arī iekārtu un papildu iekārtu iegādei sniedz vismaz divas reizes. Sākotnēji klienti piekrišanu pauž mutiski, kad pirms līguma sagatavošanas elektronisko sakaru komersants, ievērojot PTAL 4.panta otrās daļas noteikumus, sniedz pilnīgu informāciju par precīzi vai pakalpojumiem, tajā skaitā, par papildpakalpojumiem un papildu iekārtām, norēķināšanās veidu, līguma izpildījumu un atbildību, ja līgumsaistības tiek pārkāptas. Savukārt šo sākotnēji pausto piekrišanu klienti atkārtoti apliecina, parakstot līgumu un tādējādi arī apstiprinot, ka piekrit līguma saturam un no tā izrietošajām līgumsaistībām;

3) digitalizācijas un tehnoloģiju attīstība ir radījusi iespēju līgumus un citus dokumentus parakstīt elektroniski, piemēram, izmantojot drošu elektronisko parakstu. Šobrīd, kad saistībā ar Covid-19 vīrusa izplatību arī Latvijā tiek izstrādātas dažādas rekomendācijas un aizliegumi, dokumentu elektroniskas parakstīšanas iespēja ir kļuvusi vēl pieprasītāka arī no elektronisko sakaru komersantu klientu puses. Ievērojot, ka līgumi u.c. dokumenti, lai izvairītos no ļaunprātīgos nolūkos veiktām izmaiņām to saturā, tiek nosūtīti pdf vai citā neredīgējamā dokumenta formātā, faktiski nav iespējams izpildīt Noteikumu projektā iekļauto prasību par galalietotāja piekrišanas saņemšanu aktīvas rīcības rezultātā, piemēram, līgumā

atzīmējot izvēles lauku. Tāpat, vēršam uzmanību, ka gadījumos, kad klienti līgumu un ar to saistītos dokumentus paraksta ar drošu elektronisko parakstu, šo dokumentu parakstīšana notiek, izmantojot trešās personas (VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs") uzturētu tīmekļa vietni <https://www.eparaksts.lv/lv/> (platformu, kurā dokumentu paraksta ar drošu elektronisko parakstu). Šai platformai nav sasaistes ar elektronisko sakaru pakalpojumu sistēmām, kuras tiek izmantotas, slēdzot līgumus ar klientiem. Šī apsvēruma dēļ elektronisko sakaru komersantiem nav objektīvi iespējams nodrošināt to, ka klientam parakstīšanai nosūtītajā līgumā automātiski tiktu veiktas atbilstošās izmaiņas attiecībā uz līgumā un tā saistītajos dokumentos norādīto informāciju;

4) izvērtējot šādas aktīvas rīcības rezultātā saņemtas piekrišanas izvēles lauku, kuros atzīmējot vai neatzīmējot klients pauž piekrišanu papildpakalpojumu pieslēgšanai un/ vai papildu iekārtu iegādei, iestrādi līgumos, jāvērs uzmanība arī uz to, ka šādu piekrišanu ieviešanas rezultātā palielināsies laika periods, kurā klients attiecīgo papildpakalpojumu vai papildu iekārtu saņems. Šādās situācijās var pieaugt klientu neapmierināta saistībā ar procesu vadību no elektronisko sakaru komersanta puses, jo, lai gan klients jau pirms līguma sagatavošanas būs paudis skaidru piekrišanu papildpakalpojuma un/ vai papildu iekārtas iegādei, sākotnēji klientam parakstīšanai nosūtītais līgums visticamāk šādu informāciju nesaturēs, lai nerastos situācijas, kad klients aizmirst vai nepamana atzīmēt izvēles laukus par papildpakalpojumu pieslēgšanu un/ vai papildu ierīču iegādi, kas vēlāk radītu strīda situācijas starp klientu un elektronisko sakaru komersantu. Šādas informācijas iekļaušana sākotnēji sagatavotajā līgumā tiktu veikta tikai pēc tam, kad klients jau būtu iepazinies ar sākotnēji parakstīšanai saņemto līgumu, lūdzis elektronisko sakaru komersantam papildpakalpojumu pieslēgt un/ vai papildu iekārtu pārdot. Rezultātā klientam vairākkārtīgi būtu jāvelta laiks, lai nokārtotu jautājumus, kas saistīti ar pakalpojumu, papildpakalpojumu saņemšanu un iekārtu, papildu iekārtu iegādi. Palielinātos gan laika periodam, kādā klients saņem attiecīgos papildpakalpojumus un/ vai papildu iekārtas, gan pieaugot dokumentu apjomam, kas klientiem būtu jāparaksta, pastāv risks, ka pieaugtu arī kopējais klientu izteikto sūdzību skaits saistībā ar laikietilpīgajiem un sarežģītajiem procesiem attiecībā uz līgumu noslēgšanu un pakalpojumu, papildpakalpojumu saņemšanu un iekārtu, papildu iekārtu iegādi;

5) pastāv risks, ka klients, kurš ir līgumā veicis atzīmi par to, ka vēlas saņemt attiecīgo papildpakalpojumu, nesagaidot attiecīgos līguma grozījumus no elektronisko sakaru komersanta puses vai pieņemot, ka "izvēles lauki" ir stājušās spēkā uzreiz, sāk izmantot papildpakalpojumu, tādējādi neapzinoties ievērojami palielinot rēķina summu par izmantotajiem pakalpojumiem. Piemēram, klients, kurš ir izvēlējis balss pieslēgumu, kura abonēšanas maksā ir iekļauti 500 MB interneta, līgumā veic atzīmi, ka vēlas saņemt papildpakalpojumu – internets 10 GB par cenu 5,00 EUR. Izmantojot pakalpojuma abonēšanas maksā iekļauto interneta apjomu, klients, nesagaidot līguma grozījumus, kuros tiek atspoguļots, ka klientam ir pieslēgts papildpakalpojums internets 10 GB par 5,00 EUR, turpina lietot internetu, par katru pārsniegto MB maksājot 0,04 EUR. Rezultātā klients, iztērējot 10 GB par cenu 0,04 EUR, samaksāt ievērojami augstāku maksu nekā tad, ja šis papildpakalpojums ir pieslēgts, kā rezultātā atkal pieaug neapmierinātības līmenis no klientu puses.

2. Konsultāciju dokumenta 4.lp. pēdējā rindkopā ir noteikts, ka *"Likumprojektā noteikts pienākums komersantam informēt galalietotāju par līguma grozījumiem un tiesībām izbeigt terminētu līgumu bez līgumsoda piemērošanas vismaz mēnesi pirms grozījumu spēkā stāšanās, ja grozījumi ir galalietotājam nelabvēlīgi, piemēram, attiecībā uz piemērojamām maksām, tarifiem, elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanas ierobežojumiem, nodrošināto pakalpojumu kvalitātes prasībām, pārklājumu vai personas datu apstrādi. Lai veicinātu galalietotāju informētību par komersantu veiktajiem grozījumiem līgumā vai līguma kopsavilkumā, Noteikumu projektā iekļauts, ka komersantam ir jāsaņem galalietotāja apstiprinājums par informācijas saņemšanu, kas pausts galalietotāja aktīvas rīcības rezultātā, piemēram, komersanta klientu pašapkalpošanās portālā atzīmējot piekrišanu par informācijas saņemšanu. (...)"*

Vispirms vēršam uzmanību, ka saskaņā ar Direktīvu un Likumprojektu līguma kopsavilkums ir līguma neatņemama sastāvdaļa, līdz ar to nav nepieciešams izdalīt to atsevišķi tekstā. Pēc šāda principa izdalot līgumu veidojošos dokumentus, tad Noteikumu projekta tekstā būtu jāuzskaita arī, piemēram,

pakalpojuma apraksts u.c. Bet tas nav nepieciešams, jo gan līguma kopsavilkums, gan, piemēram, pakalpojuma apraksts veido līgumu (ir līguma neatņemamas sastāvdaļas).

BITE ieskatā prasība par apstiprinājuma saņemšanu no galalietotāja ir pārmērīga, jo informācija par līguma grozījumiem galalietotājiem tiek nodrošināta uz pastāvīgā informācijas nesēja. Klientiem, kuri ir izvēlējušies rēķinus saņemt pa pastu, šī informācija tiek iekļauta papīra rēķinos, savukārt klientiem, kas ir izvēlējušies saņemt rēķinus elektroniski, šī informācija tiek iekļauta elektroniski nosūtītājā rēķinā. BITE ieskatā šādā veidā – galalietotāja aktīvas rīcības rezultātā – pausts paziņojums par informācijas saņemšanu, piemēram, klientu pašapkalpošanās portālā veicot atzīmi par informācijas par līguma grozījumiem saņemšanu, neatspoguļos patiesos datus, jo ne visi klienti izmanto mūsdienu tehnoloģiju sniegtās iespējas, tajā skaitā, klientu pašapkalpošanās portālus. Tāpat, šāda apliecinājuma nosūtīšana īsziņas veidā arī neatspoguļotu patieso situāciju attiecībā uz to, cik daudz klienti ir informāciju par līguma grozījumiem saņēmuši, jo, piemēram, ne visi vecāka gada gājuma cilvēki prot nosūtīt īsziņas. Papildus vēršam uzmanību, ka klienti, noslēdzot līgumu ar elektronisko sakaru komersantu, sniedz savu kontaktinformāciju, tajā skaitā, arī informāciju par to korespondences adresi. Mainoties korespondences adresei, klientam saskaņā ar līguma noteikumiem ir jāinformē pakalpojuma sniedzējs par šīm izmaiņām, līdz ar to faktiski nevar pastāvēt gadījumi, kad klients elektronisko sakaru komersanta vainas dēļ nesaņem informāciju par līgumu grozījumiem.

Vēršam uzmanību, ka:

- 1) piekrišanas par informācijas saņemšanu par līguma grozījumiem iestrāde pašapkalpošanās portālā nesekmēs to, ka visi klienti, kuri faktiski ir saņēmuši šo informāciju, arī atzīmē to (piemēram, vecāka gadu gājuma cilvēkiem nav izveidoti vai tie neprot izmantot klientu pašapkalpošanās portālus);
- 2) nosūtot galalietotājam līgumu apstiprināt paziņojuma par līguma grozījumiem saņemšanu faktu - ar SMS, pa pastu, ar e-pasta vēstuli vai citādi, nav pārliecības, ka visi galalietotāji apstiprinās šo līgumu grozījumu saņemšanu. Tādējādi, ja galalietotājs apzināti vai neuzmanības dēļ ignorēs elektronisko sakaru komersanta līgumu apstiprināt paziņojuma par līguma grozījumiem saņemšanas faktu, elektronisko sakaru komersanta rīcībā objektīvu iemeslu dēļ var nebūt pieejami patiesie dati par to, cik galalietotāji faktiski ir saņēmuši šo informāciju par līguma noteikumu grozījumiem;
- 3) galalietotāji, stājoties līgumattiecībās ar BITE, norāda savu saziņas e-pastu vai korespondences adresi, uz kuru BITE sūta dažāda veida galalietotājam adresētus paziņojumus. Šie sūtījumi ir izsekojami, piemēram, nepieciešamības gadījumā var redzēt, kad BITE ir nosūtījusi klientam attiecīgo paziņojumu.

Ievērojot, ka šāds elektronisko sakaru komersantiem noteiktais pienākums pirmšķietami nenasniegs mērķi, kādēļ šāds pienākums tiek ieviests, jo faktiskie dati par to, cik klienti būs saņēmuši informāciju par līguma grozījumiem, visticamāk nesakrītīs ar tiem datiem, cik klienti būs snieguši atgriezenisko saiti, paziņojot par dokumenta saņemšanu, BITE skatījumā šāda papildus pienākuma uzlikšana elektronisko sakaru komersantam ir nepamatota.

3. Konsultāciju dokumenta 7.lp. (Noteikumu projekta) 1.1.apakšpunktā, kas nosaka *“1.1. elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā (turpmāk – līgums) un līguma kopsavilkumā iekļaujamo informāciju,”* ierosinām dzēst vārdus *“un līguma kopsavilkumā”*. Skat. pamatojumu šīs vēstules 2.punkta otrajā rindkopā.
4. Konsultāciju dokumenta 8.lp (Noteikumu projekta) 4.punktā ir norādīts, ka komersants līgumā ar galalietotāju ietver (..) *“4.3. informāciju atsevišķi katram sniegtajam pakalpojumam par elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punkta atrašanās vietu, pakalpojuma saņemšanas vietu, kā arī par pakalpojuma apkalpošanas robežu”*. Ņemot vērā, ka ne Direktīvā ne Likumprojektā nav sniegts skaidrojums jēdzienam *“pakalpojuma apkalpošanas robeža”*, nepieciešams to skaidrot Noteikumu projektā.

5. Konsultāciju dokumenta 8.lp. (Noteikumu projekta) 4.punktā ir noteikts, ka komersants līgumā ar galalietotāju ietver (..) *“4.15. informāciju un nosacījumus par komersanta piedāvāto iekārtu garantijas remonta iespējām, kā arī informāciju par bojājumu novēršanas nosacījumiem un izmaksām.”* Norādām, ka minētā informācija tiek norādīta preces garantijas dokumentos vai preces iegādes līgumā, līdz ar to nav pamata to dublēt, iekļaujot līgumā par elektronisko sakaru pakalpojumu. Ierosinām Noteikumu projekta 4.15.apakšpunktu svītrot.
6. Konsultāciju dokumenta 8.lp. (Noteikumu projekta) 4.punktā ir noteikts ka komersants līgumā ar galalietotāju ietver (..) *“4.22. informāciju par personu datu apstrādi.”* Norādām, ka šāda informācija ir salīdzinoši apjomīga un tiek norādīta atsevišķi izstrādātā dokumentā. Ierosinām Noteikumu projekta 4.22.apakšpunktu izteikt šādā redakcijā: *“4.22. informāciju par personu datu apstrādi vai norādi uz dokumentu, kurā sniegta informācija par personu datu apstrādi”*.
7. Konsultāciju dokumenta 8.lp. (Noteikumu projekta) 7.punktā ir noteikts: *“7. Komersants līgumā ietver informāciju par papildpakalpojumiem, kas nav šo noteikumu 3.punktā minētie pakalpojumi, vai papildu iekārtām, ja ir saņemta galalietotāja apzināta piekrišana aktīvas rīcības rezultātā, ja papildpakalpojumu vai papildu iekārtu maksa nav iekļauta pakalpojuma cenā.”* Uzskatām, ka šī prasība ir pārmērīga (skat. šīs vēstules 1.punktu) un ierosinām to izteikt šādā redakcijā: *“7. Komersants līgumā ietver informāciju par papildpakalpojumiem, kas nav šo noteikumu 3.punktā minētie pakalpojumi, vai papildu iekārtām”*.
8. Konsultāciju dokumenta 9.lp. (Noteikumu projekta) 10.punktā ir noteikts: *“10. Komersants, veicot līguma vai līguma kopsavilkuma nosacījumu grozījumus, kas galalietotājam ir nelabvēlīgi, informē galalietotāju Elektronisko sakaru likuma noteiktajā kārtībā un saņem galalietotāja apstiprinājumu par informācijas saņemšanu, kas pausts galalietotāja aktīvas rīcības rezultātā.”* Ierosinām 10.punktu izteikt šādā redakcijā: *“10. Komersants, veicot līguma nosacījumu grozījumus, kas galalietotājam ir nelabvēlīgi, informē galalietotāju Elektronisko sakaru likuma noteiktajā kārtībā.”*
9. Konsultāciju dokumenta 10.lp. (noteikumu projekta) 20.punktā ir norādīts: *“20. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā un līguma kopsavilkumā norāda informāciju par augšupielādes un lejupielādes pieslēguma ātrumu, kuru nosaka posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.”* Ierosinām pirmo tekstā vārdu “un” aizstāt ar vārdu “vai”, jo saskaņā ar Kodeksa (258) apsvērumu līguma kopsavilkumam nevajadzētu dublēt ar līgumā iekļauto informāciju un otrādi.

Nepieciešamības gadījumā esam gatavi sniegt papildus skaidrojumus par komentāros minēto.

Ar cieņu,
SIA “BITE Latvija” pilnvarotā persona
J.Linkeviča

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PATRAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU