Lieta Nr.C31455413

S P R I E D U M S

Latvijas Republikas vārdā

Rīgā, 2014.gada 8.decembrī

Rīgas pilsētas Zemgales priekšpilsētas tiesa šādā sastāvā: tiesnese E. Stelte-Auziņa,
ar tiesas sēžu sekretāri A. Orlovsku,
izskatīja atklātā tiesas sēdē civillietu /pers. A/ prasībā pret SIA „Tele2" par diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu pieejā precēm un pakalpojumiem atzīšanu un morālās kompensācijas piedziņu.

Aprakstošā daļa.

/pers. A/ (turpmāk- prasītāja) 2013.gada 11.septembrī Rīgas pilsētas Zemgales priekšpilsētas tiesā cēlusi prasību pret SIA „Tele2" (turpmāk- atbildētāja) par diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu pieejā precēm un pakalpojumiem atzīšanu un morālās kompensācijas piedziņu Ls 5000 apmērā.

Prasība pamatota ar LR Satversmes 91.,92., 95.pantu, Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.[1] pantu, Civillikuma 1635.pantu. Prasībā lūgts atzīt diskriminācijas aizlieguma principa pārkāpumu atbildētājas darbībā pret prasītāju atteikumā slēgt tiesisku darījumu; piedzīt no atbildētājas prasītāja labā par diskriminācijas aizlieguma principa pārkāpumu morālo kompensāciju Ls 5000,00 apmērā.

Prasības pieteikumā norādīts, ka prasītāja kopā ar pavadoni 2013.gada 10.janvārī ieradās atbildētājas klientu apkalpošanas centrā tirdzniecības centrā „Alfa", Brīvības gatvē 372, jo vēlējās iegādāties mobilo telefonu uz nomaksu. Kad viņas pavadonis vēlējās palīdzēt aizpildīt ar telefona iegādi saistīto dokumentāciju, atbildētājas darbiniece norādījusi, ka minētie dokumenti prasītājai jāaizpilda personīgi. Prasītāja norāda, ka ir pirmās grupas redzes invalīde, kurai nepieciešama palīdzība, lai pārvietotos, kā arī, lai iepazītos ar līguma noteikumiem, ko neņēma vērā atbildētājas darbiniece. Atbildētājas darbiniece atteikumu noslēgt tiesisku darījumu pamatoja ar to, ka atbildētājas procedūrās iekļautas tiesības atteikt personai noformēt līgumu, ja darbiniekam rodas aizdomas, ka kaut kas līguma slēgšanas brīdī nav kārtībā.

Prasītāja vērsusies LR Tiesībsarga birojā, kur tika ierosināta pārbaudes lieta, tiesībsargs aicinājis puses izlīgt. 2013.gada 6.februārī atbildētāja nosūtījusi prasītājai vēstuli, kurā pauda nožēlu par radušos situāciju un pieņēmusi lēmumu nosūtīt prasītājai dāvanu- mobilo telefonu. Iepazīstoties ar atbildētājas paskaidrojumiem tiesībsarga ierosinātās lietas ietvaros un atbildētājas darbinieces paskaidrojumu, prasītāja secinājusi, ka atbildētājas sniegtā informācija ir nepatiesa un aizskaroša. 2013.gada 14.maijā Latvijas tiesībsargs, izskatījis pārbaudes lietu Nr.2013-10-26H, konstatējis diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu un, piemērojot patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3-1.panta 5.daļā noteikto apgrieztās pierādīšanas pienākumu, konstatējis, ka atbildētāja liedza prasītājai pieeju precēm un pakalpojumiem, tādējādi pārkāpjot LR Satversmes 91.pantu un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3-1.pantā noteiktās atšķirīgās attieksmes aizliegumu.

2013.gada 29.novembrī tiesā saņemti atbildētājas paskaidrojumi par prasību, kuros atbildētāja prasību neatzīst, uzskata to par nepamatotu un noraidāmu. Atbildētāja paskaidro, ka konkrētajā gadījumā ar klientu tiktu slēgts patērētāja kreditēšanas līgums. Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 8. panta 4.[1] daļu, pirms patērētāja kreditēšanas līguma noslēgšanas kredīta devējam ir tiesības un pienākums novērtēt patērētāja spēju atmaksāt kredītu, pamatojoties uz pieteikuma informāciju, kas saņemta no patērētāja, un, ja nepieciešams, uz ziņām no atbilstoši normatīvajiem aktiem personas datu apstrādei izveidotām datubāzēm par personas ienākumiem un maksājumu saistību izpildi, kuras iegūtas normatīvajos aktos par fizisko personu datu aizsardzību un piekļuvi datubāzēm noteiktajā kārtībā. Atbildētājas darbiniece izpildījusi normatīvo aktu prasības un, izvērtējot prasītājas spēju atmaksāt kredītu, atteica noformēt patērētāju kreditēšanas līgumu. Uzskata, ka atbildētājas darbiniece ir rīkojusies pareizi, izvērtējot apstākļus, ka prasītāja saņem invaliditātes pensiju, algotu darbu nestrādā, ir maznodrošinātas personas statuss, kā arī kredītvēsture liecina par periodiskām grūtībām izpildīt jau uzņemtās saistības. Secina, ka izpildāmo saistību pieaugums par Ls 6,39 mēnesī varētu būtiski ietekmēt prasītājas finansiālo stabilitāti. Neskatoties uz norādītajiem argumentiem, atbildētāja ņēmusi vērā īpašos apstākļus- prasītājas invaliditāti, un pieņēma lēmumu kā kompensāciju par sagādāto vilšanos, uzdāvināt prasītājai mobilo telefonu Nokia 500C.

Tiesas sēdē prasītāja savu prasību uzturēja prasības pieteikumā un precizējumos norādītajā apmērā un uz tajos norādītajiem apstākļiem un motīviem. Prasītāja papildus paskaidroja, ka atbildētājas darbiniece bijusi nelaipna, kaut kur aizgājusi, bet, kad atgriezās, atteica noformēt darījumu, jo esot tāds likums, ja klients ir akls un pats nevar aizpildīt dokumentu, tad nedrīkst formēt darījumu. Šo likumu nevarēja nosaukt. Atbildētājas atsūtīto dāvanu mobilo telefonu pieņēmusi. Kad saņēmusi atbildētājas darbinieces paskaidrojumu, nolēma griezties ar prasību tiesā. Uzskata, ka darījuma slēgšanai nav sakara ar pavadoņa vizuālo izskatu. Uz tiesas un atbildētājas pārstāvja jautājumiem, prasītāja atbildēja, ka, piesakot vēlmi noslēgt darījumu, līdz līguma noteikumiem nav tikusi, jo darbiniece nolikusi priekšā baltu papīra lapu. Kad prasītājas pavadonis vēlējies rakstīt, atbildētājas darbiniece izbrīnījusies un aizgājusi. Rakstveidā atteikums netika izsniegts, bet darbiniece mutiski paskaidrojusi- tā kā prasītāja neredz, tad darījums tiek atteikts. Prasītāja norāda, ka laikā, kad vēlējās iegādāties mobilo telefonu, viņai nebija vēl piešķirts maznodrošinātas personas statuss, nestrādā tagad- gadu, jo piedzima bērns. Prasītāja ir morāli aizskarta, jo atteikums darījumam pamatots ar prasītājas redzi.

Tiesas sēdē atbildētājas pārstāvis prasību neatzina, lūdza to noraidīt. Uzturēja rakstveidā sniegtos paskaidrojumus un papildus norādīja, ka neatbilst patiesībai prasītājas norādītie apstākļi. Norāda, ka runa bijusi par kreditēšanas līguma slēgšanu. Līdz ar to atbildētājas darbiniecei bija jānovērtē patērētāja spēja nomaksāt kredītu. Darbiniece aizgājusi un konsultējās zvanot, lai noskaidrotu kredīta atmaksas spējas un noskaidroja, ka pircēja ir invalīde, maznodrošināta un ienākumi ir mazāki, kā valstī noteiktais iztikas minimums, kā arī pircējai bijušas vēl kredītsaistības. Pavadošā persona bija agresīva, alkohola reibumā un darbiniecei radās aizdomas par pircējas izmantošanu. Atbildot uz jautājumiem, atbildētājas pārstāvis paskaidroja, ka klientu apkalpošanas centrā darījumus atsaka mutiski. Kredītvēsturi pārbauda pēc personas dokumenta un konstatēti maksājumu kavējumi. Uzskata, ka šī prasība jāpierāda prasītājai, kas nav darīts. Nākot pretī un iejūtoties situācijā, atbildētāja uzdāvināja prasītājai mobilo telefonu.

Motīvu daļa.

Tiesa, noklausījusies prasītājas un atbildētājas pārstāvja paskaidrojumus tiesas sēdē, pārbaudījusi lietā iegūtos pierādījumus un novērtējusi tos savstarpēji, secina, ka prasība ir pamatota un apmierināma daļēji.

Saskaņā ar Civilprocesa likuma 92.pantu, pierādījumi ir ziņas, uz kuru pamata tiesa nosaka tādu faktu esamību vai neesamību, kuriem ir nozīme lietas izspriešanā. Civillikuma 93.panta 1.daļa noteic, ka katrai pusei jāpierāda tie fakti, uz kuriem tā pamato savus prasījumus vai iebildumus.

Lietā konstatēts, ka 2013.gada 10.janvārī prasītāja vēlējusies iegādāties mobilo telefonu uz nomaksu un devusies uz atbildētājas klientu apkalpošanas centru tirdzniecības centrā „Alfa" Brīvības gatvē 327, Rīgā kopā ar pavadoni, jo prasītāja ir 1.grupas redzes invalīde.

Lietā nepastāv strīds par to, ka mobilā telefona iegāde prasītājai atteikta, bet pastāv strīds par apstākļiem, kādēļ darījuma slēgšana par mobilā telefona iegādi tika atteikta.

Latvijas Republikas Satversmes 91.pants noteic, ka visi cilvēki Latvijā ir vienlīdzīgi likuma un tiesas priekšā. Cilvēka tiesības tiek īstenotas bez jebkādas diskriminācijas. Diskriminācijas aizlieguma vispārējais nosacījums pieejā precēm un pakalpojumiem noteikts Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.[1] panta pirmajā daļā, kas noteic, ka piedāvājot preci vai pakalpojumu, pārdodot preci vai sniedzot pakalpojumu, aizliegta atšķirīga attieksme patērētāja dzimuma, rases, etniskās piederības vai invaliditātes dēļ.

Lietā nav strīda, ka, atbilstoši Civillikuma 1403.pantam, prasītājas vēlme bija noslēgt ar atbildētāju tiesisku darījumu mobilā tālruņa aparāta iegādei. Tāpat lietā nav strīda, ka pusēm, atbilstoši Civillikuma 1405.pantam, piemita gan tiesībspēja, gan rīcībspēja vēlamā darījuma taisīšanai. Civillikuma 1415.pants noteic, ka neatļauta un nepieklājīga darbība, kuras mērķis ir pretējs reliģijai, likumiem vai labiem tikumiem, vai kura vērsta uz to, lai apietu likumu, nevar būt par tiesiska darījuma priekšmetu un tāds darījums nav spēkā.

Lietā nav strīda, ka prasītājai noteikta pirmās grupas invaliditāte, tāpat lietā netiek apstrīdēts fakts, ka prasītāja ir redzes invalīde.

Lietā noskaidrots, ka atteikums noslēgt darījumu izteikts mutvārdu formā, tādēļ, lai izdarītu secinājumu par atbildētājas apgalvojumiem, ka prasītājai trūka gribas trūkums, tiesa vadās pēc lietā iesniegtajiem rakstveida pierādījumiem.

Ar 2013.gada 4.februāra atbildētājas darbinieces /pers. B/ paskaidrojumu atbildētājas personāla vadības direktorei pierādīts, ka prasītājai atteikts darījuma slēgšanā uz aizdomu pamata par noziedzīgu nodarījumu un iespējamu personas gribas trūkumu, kā arī personai, kura nespēj iepazīties ar līguma noteikumiem. Ar šo paskaidrojumu arī pierādīts prasītājas apgalvojums, ka atteikums pamatots arī uz Tele2 līgumu slēgšanas nosacījumiem- punktu par atteikuma iespējām personām, trešās personas pavadība. Turpretī, ar atbildētājas 2013.gada 18.aprīļa paskaidrojumu Latvijas Republikas Tiesībsargam pierādīts, ka SIA Tele2 nav nemaz tādu iekšējo normatīvo dokumentu, kas ierobežotu invalīdu iespējas saņemt pakalpojumus vai preces. Lietas izskatīšanas laikā netika iegūti pierādījumi par šādu noteikumu esamību.

Atbildētāja savos paskaidrojumos noliedza apstākli, ka prasītājai atteikts darījums, jo persona nespēja iepazīties ar līguma noteikumiem, proti, ar invaliditāti un pastāvēja uz to, ka personai darījuma slēgšana atteikta pēc tam, kad konstatēta nespēja atmaksāt kredītu, pārbaudot normatīvajos aktos par fizisko personu datu aizsardzību un piekļuvi datubāzēm esošo informāciju, jo konstatēts, ka persona saņemot invaliditātes pensiju, kas ir mazāka par valstī noteikto iztikas minimumu, ir piešķirts maznodrošinātas personas statuss, kā arī pircējai bijušas vēl kredītsaistības un kavēti maksājumi. Lietā atbildētāja nav norādījusi uz tādu pierādījumu esamību, kas pierādītu minētos apgalvojumus un faktu esamību uz strīdus brīdi. Tāpat lietā nav iegūti pierādījumi par trešās personas- prasītājas pavadoņa agresīvo uzvedību. No atbildētājas paskaidrojumiem secināms, ka nav tikusi izsaukta ne apsardze ne kā citādi fiksēts fakts par trešās personas uzvedību klientu apkalpošanas centrā 2013.gada 10.janvārī. Līdz ar tiesa secina, ka atbildētāja nav pierādījusi savus apgalvojumus, ka prasītājai darījuma slēgšana atteikta, izvērtējot viņas spēju atmaksāt kredītu un atbildētājas iebildumi atzīstami par nepamatotiem.

ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām 1.panta otrā daļa noteic, ka pie personām ar invaliditāti pieder personas, kurām ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt to pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem. ANO Invalīdu tiesību deklarācijas 3.pants nosaka, ka invalīdiem ir neatņemamas tiesības uz respektu pret viņu cilvēcisko cieņu. Invalīdiem, lai kāda būtu viņu defekta vai nespējas izcelsme, raksturs un smaguma pakāpe, ir tādas pašas pamattiesības kā viņu tāda paša vecuma līdzpilsoņiem, kas vispirmām kārtām nozīmē tiesības baudīt pieklājīgu dzīvi, kas būtu cik vien iespējams normāla un pilnvērtīga. Saskaņā ar minēto normu regulējumu, pret personām ar invaliditāti nav pieļaujams atteikums sniegt pakalpojumu, aizkaroša attieksme. Ņemot vērā, ka tiesa atzina, ka atbildētājas atteikums slēgt darījumu ar prasītāju motivēts ar to, ka prasītāja nespēja iepazīties ar līguma noteikumiem, tiesa secina, ka tas atzīstams par atšķirīgu attieksmi pret prasītāju, jo viņa ir redzes invalīde.

Patērētāju aizsardzības likuma 3.1.panta piektā daļa noteic, ja strīda gadījumā patērētājs norāda uz apstākļiem, kas varētu būt par pamatu viņa tiešai vai netiešai diskriminācijai dzimuma, invaliditātes, rases vai etniskās piederības dēļ, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pierādīt, ka atšķirīgas attieksmes aizlieguma nav pārkāpts. Līdz ar to nav pamatots atbildētājas apgalvojums, ka prasītājai ir pierādīšanas pienākums.

Prasītāja lūgusi tiesu piedzīt no atbildētājas atlīdzību par morālo kaitējumu par atšķirīgas attieksmes aizlieguma pārkāpumu LVL 5000.

Tiesa atzina atbildētājas rīcībā atšķirīgas attieksmes aizlieguma pārkāpumu.

Civillikuma 1635.pants noteic, ka katrs tiesību aizskārums, tas ir, katra pati par sevi neatļauta darbība, kuras rezultātā nodarīts kaitējums (arī morālais kaitējums), dod tiesību cietušajam prasīt apmierinājumu no aizskārēja, ciktāl viņu par šo darbību var vainot. Ar morālo kaitējumu jāsaprot fiziskas vai garīgas ciešanas, kas izraisītas ar neatļautas darbības rezultātā nodarītu cietušā nemantisko tiesību vai nemantisko labumu aizskārumu. Atlīdzības apmēru par morālo kaitējumu nosaka tiesa pēc sava ieskata, ņemot vērā morālā kaitējuma smagumu un sekas.

Kā norādījis Augstākās tiesas Senāts 2011.gada 9.februāra spriedumā lietā Nr.SKC-56, morālais kaitējums ir subjektīvs jēdziens, tās ir personas ciešanas, sāpes, pārdzīvojumi, ko nav iespējams tieši novērtēt. Pārciestā sekas nav iespējams aizstāt ar naudu, taču, sniedzot cietušajai personai atbilstīgu atlīdzinājumu naudas izteiksmē, ir iespējams sniegt tai zināmu gandarījumu un tādējādi mazināt ciešanas un sāpes. Atlīdzības apmērs nosakāms pēc tiesas ieskata, vadoties pēc taisnības, apziņas un vispārīgiem tiesību principiem, kā to nosaka Civillikuma 5.pants.

Juridiskajā literatūrā pausts viedoklis, ka morālais kaitējums nozīmē negatīvas izmaiņas cilvēka psihē, kas izpaužas cilvēka fiziskās vai garīgās ciešanās. Morālais kaitējums kā ciešanas nozīmē, ka konkrētā rīcība iespaido cietušā apziņu un rada cietušajam kādu noteiktu fizisku reakciju. Pārdzīvojuma pamatā var būt bailes, kauns, pazemojums vai cits psiholoģiskā aspektā negatīvs cilvēka stāvoklis. Jebkura prettiesiska darbība vai bezdarbība var radīt dažādas pakāpes ciešanas un pilnīgi vai daļēji liegt cilvēkam psihisko labsajūtu. Viena no galvenajām morālā kaitējuma īpatnībām ir tāda, ka negatīvas izmaiņas notiek cietušā apziņā un to izpausmes forma lielā mērā ir atkarīga no katra cilvēka psihes (Mag.iur. Gunta Kuzmane, zvērināta advokāta palīdze- „Latvijas Vēstnesim" publicēts Jurista vārds 12.02.2002.).

Nosakot atlīdzību par morālo kaitējumu, jāņem vērā konkrētās lietas faktiskie apstākļi un jāvadās pēc taisnības apziņas un vispārīgiem principiem. Šai atlīdzībai ir jāpilda samierināšanas funkcija un jānodrošina prasītājai gandarījums par nepamatotu tiesību aizskārumu. Morālā kaitējuma atlīdzības apmēram jāpilda arī preventīva funkcija- lai piespriestā summa atturētu atbildētāju no līdzīga rakstura aizskāruma nodarīšanas nākotnē. Tiesa ņem vērā apstākli, ka atbildētāja ir jau paudusi daļēji nožēlu par situāciju, kādai tika pakļauta prasītāja un kā kompensāciju uzdāvināja prasītājai mobilo telefonu, ko nenoliedza prasītāja, un prasītāja šo dāvanu ir pieņēmusi. Pie šādiem apstākļiem, tiesas ieskatā morālā kompensācija par atšķirīgas

attieksmes aizlieguma pārkāpumu nosakāma EUR 500,00 apmērā.

Kā izriet no Civilprocesa likuma 42.panta pirmās daļas, tiesas izdevumi, ja prasītājs no to samaksāšanas bijis atbrīvots, piespriežami no atbildētāja valsts ienākumos proporcionāli apmierinātajai prasījuma daļai. Līdz ar to no atbildētājas valsts labā piedzenama valsts nodeva 146,14 *euro* un ar lietas izskatīšanu saistītie izdevumi 7,31 *euro* (par prasības pieteikuma noraksta un tiesas paziņojumu piegādāšanu un izsniegšanu).

Saskaņā ar Civilprocesa likuma 204.[1]pantu, atbildētājai nosakāms sprieduma labprātīgas izpildes termiņš daļā par tiesas izdevumu piedziņu – desmit dienas no sprieduma spēkā stāšanās dienas.

Rezolutīvā daļa.

Ņemot vērā iepriekš minēto un vadoties no Civilprocesa likuma 8., 34., 42., 92.-97., 189.-193., 195., 204.[1]panta, tiesa

n o s p r i e d a :

daļēji apmierināt /pers. A/ prasību.

Atzīt atšķirīgas attieksmes aizlieguma pārkāpumu SIA „Tele2" atteikumā slēgt ar /pers. A/ tiesisku darījumu.

Piedzīt no SIA „Tele2", reģistrācijas Nr.40003272854, /pers. A/, personas kods /personas kods/, labā morālo kompensāciju par atšķirīgas attieksmes aizlieguma pārkāpumu EUR 500,00 (pieci simti *euro*).

Piedzīt no SIA „Tele2", reģistrācijas Nr.40003272854, valsts labā valsts nodevu EUR 75,00 (septiņdesmit pieci *euro).*

Piedzīt no SIA „Tele2", reģistrācijas Nr.40003272854, valsts labā ar lietas izskatīšanu saistītos izdevumus EUR 7,31 (septiņi *euro 31 centi)*, kas iemaksājami Tiesu administrācijas kontā Nr.LV51TREL2190458019000, saņēmēja iestāde: Valsts kase, saņēmējs: Tiesu administrācija, NMR 90001672316.

Noteikt sprieduma labprātīgas izpildes termiņu 10 dienas no sprieduma spēkā stāšanās dienas. Dokuments, kas apliecina ar lietas izskatīšanu saistīto izdevumu samaksu valsts labā iesniedzams Rīgas pilsētas Zemgales priekšpilsētas tiesas kancelejā.

Spriedumu var pārsūdzēt 20 dienu laikā no pilna sprieduma teksta sastādīšanas dienas – 2014.gada 22.decembra, Rīgas apgabaltiesas Civillietu tiesas kolēģijai, iesniedzot apelācijas sūdzību Rīgas pilsētas Zemgales priekšpilsētas tiesā.

Pilns sprieduma teksts sastādīts 2015.gada 9.februārī.

Tiesnese: E. Stelte-Auziņa