

Vai drīkst atteikties no neapmierinātiem klientiem?

20. Jan. 2016

<http://business.ifinances.lv/raksti/uznemuma-vadiba/jauta-uznemejs/vai-drikst-atteikties-no-neapmierinatiem-klientiem/8051>



Kā rīkoties ar neapmierinātiem klientiem, kuri regulāri izrāda savas pretenzijas pret uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem? Vai uzņēmējam ir tiesības atteikties no šāda klienta (juridiskas personas), liedzot turpmāk izmantot sniegtos pakalpojumus? Kā to juridiski pareizi pamatot?

Biznesa attiecībās dominē pušu privātā autonomija. Pirmkārt, tas nozīmē, ka puses var brīvi izraudzīties, ar kurām personām slēgt darījumus. Otrkārt, tas nozīmē, ka pušu savstarpējās attiecības regulē vienošanās. Puses var vienoties par jebkādiem noteikumiem, ja vien tie tieši nav aizliegti ar likumu. Tāpēc vispirms būtu jāpārlicinās, kas rakstīts jūsu līgumā ar klientu. Ja līgumā noteikts pienākums pēc klienta pieprasījuma sniegt pakalpojumu, tad šāds pienākums pakalpojuma sniedzējam ir saistošs. Pēc vispārējā principa līgumi ir jāpilda. Ja līgumā ir noteikta tiesība atkāpties no līguma, tad var izbeigt līgumu saskaņā ar tajā noteikto kārtību.

Var būt situācijas, kad līgums tikai vispārīgi nosaka pakalpojuma sniegšanas noteikumus, piemēram, cenu, pasūtījuma kārtību utml. Papildus šādam "jumta līgumam" bieži vēl ir nepieciešams atsevišķs pasūtījums un pasūtījuma akcepts jeb piekrišana. Ja konkrētā situācija ir šāda, tad iespējams atteikt sadarbību, vienkārši neapstiprinot kārtējo pasūtījumu. Tomēr, kā jau minēts, vispirms jāiepazīstas rūpīgi ar pamata līgumu, lai secinātu, vai šāda atteikuma paušana nav aizliegta.

Ņemot vērā, ka klients ir uzņēmums, tad atteikšanās turpināt sadarbību saskaņā ar likumu nav aizliegta. Uzņēmums varētu būt situācijā, ja Jūsu uzņēmums atrastos dominējošā stāvoklī konkrētajā tirgū. Jebkuram tirgus dalībniekam, kas atrodas dominējošā stāvoklī, ir aizliegts jebkādā veidā ļaunprātīgi šo stāvokli izmantot. Ļaunprātīga dominējošā stāvokļa izmantošana var izpausties kā atteikšanās slēgt darījumu ar citu tirgus dalībnieku bez objektīvi attaisnojoša iemesla, tajā skaitā netaisnīga un nepamatota atteikšanās piegādāt preces vai sniegt pakalpojumus. Tādējādi, izvērtējot konkrētos apstākļus, būtu jāanalizē, vai pakalpojuma saņēmēja negatīvais sadarbības stils ir pietiekošs pamats atteikumam sadarboties.