



IZRAKSTS

LATVIJAS REPUBLIKAS EKONOMIKAS MINISTRIJA
PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV – 1010 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

Rīgā

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „Eurotravel”
Reģ.Nr.40003495064
Lāčplēša ielā 29-24
Rīgā, LV-1011**

LĒMUMS

**patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

2014.gada 15.jūlijā

Nr.10-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), piedaloties Eiropas Savienības dalībvalstu kopīgajās aktivitātēs par tūrisma pakalpojumiem tajā skaitā, kas ietver arī aviobiļešu iegādi internetā, un pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 25.panta ceturto daļu un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, ir veicis Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Eurotravel” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses un piedāvāto līguma noteikumu atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrētā PTAC vērtētā komercprakse tiek īstenota interneta vietnēs www.rezervet.lv (turpmāk – Vietne 1), www.avio.lv (turpmāk – Vietne 2), <http://superbiletes.lv> (turpmāk – Vietne 3), patērētājiem piedāvājot iegādāties aviobiļetes.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 nav nodrošināta aviobiļešu kopējo cenu atspoguļošana vismaz divās komponentēs – aviobiļetes tarifs un nodokļi + pakalpojuma maksa. Tādējādi pašreiz Sabiedrībai nenodrošina cenas sadalīšanu vismaz divās komponentēs, kur otrajā komponentē kopā ar nodokļiem tiek iekļautas visas iepriekš zināmās un nemainīgās pakalpojuma papildu maksas, tajā skaitā, Sabiedrības sniegtā pakalpojuma maksa, ja tāda tiek piemērota.

[2] Vietnē 1, Vietnē 2, un Vietnē 3 rezervācijas procesa sākumā nav izvietota informācija par papildu maksājumiem, ko Sabiedrība iekasē, ja patērētājs par aviobiļeti norēķinās ar interneta bankas starpniecību vai izmantojot maksājuma karti. Informācija par papildu maksu tiek sniegta tikai ceturtajā rezervācijas solī pēc konkrēta aviopakalpojuma izvēles un personas datu ievades.

[3] Vietnē 1 un Vietnē 2 pasažieriem nav nodrošināta iespēja iepazīties ar Aviobiļešu iegādes noteikumiem (turpmāk – Noteikumi) pirms rezervācijas procesa uzsākšanas. Noteikumi Vietnē 1 un Vietnē 2 patērētājam ir pieejami tikai pēc konkrēta lidojuma datuma, galamērķa un aviopārvadātāja izvēles.

[4] Noteikumos un/vai Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 nav noteikta kārtība, kādā patērētājam jāpiesaka pretenzija vai sūdzība gadījumā, ja pakalpojums neatbilst līguma noteikumiem.

[5] Konstatējot, ka Vietnē sniegtā informācija neatbilst normatīvo aktu prasībām, PTAC vairākās vēstulēs, proti, 2013.gada 3.septembra vēstulē Nr.3.2.-1/6150-K-107, 2013.gada 4.oktobra vēstulē Nr.3.2.-1/7033-K-108, 2014.gada 24.februāra vēstulē Nr.3.2.-1-K-109/1508, 2014.gada 26.februāra vēstulē Nr.3.2.-1-K-107/1583, 2014.gada 10.marta vēstulē Nr.3.2.-1-K-108/1937, informēja Sabiedrību par konstatētajiem pārkāpumiem. Informējot par pārkāpumiem, PTAC Sabiedrībai vairākkārtīgi ierosināja noteiktā termiņā vēstulēs norādītos pārkāpumus novērst. Termiņš Vietnes 1 konstatēto pārkāpumu novēršanai tika noteikts līdz 2014.gada 27.martam, Vietnes 2 pārkāpumu novēršanai tika noteikts līdz 2014.gada 20.martam, savukārt Vietnes 3 pārkāpumu novēršanai tika noteikts līdz 2014.gada 11.martam. Veicot atkārtotu pārbaudi pēc iepriekš minētā termiņa, PTAC konstatēja, ka daļa PTAC norādīto pārkāpumu nav novērsti.

[6] 2013.gada 4. un 23.oktobrī un 2013.gada 17.decembrī PTAC saņēma Sabiedrības atbildes vēstules, kurās norādīts, ka Sabiedrība sniedz tūrisma pakalpojumus un cita starpā piedāvā patērētājiem iegādāties aviobiļetes. Vienlaikus Sabiedrība informēja, ka tā ir uzsākusi novērst PTAC norādītos trūkumus. Attiecībā uz Noteikumu pieejamību patērētājam Sabiedrība paskaidro, ka klientam ir iespēja iepazīties ar Noteikumiem pirms pasūtījuma apstiprināšanas un apmaksas veikšanas brīdī, kad ir izvēlēts kāds konkrēts lidojums. Attiecībā uz cenas un tās komponentu norādīšanu Sabiedrība dara zināmu, ka Vietnē tiek norādīta pakalpojuma gala cena, kura nemainās, un nekādi papildu izdevumi netiek iekasēti. Vietnē nav iespējams iekļaut aviopārvadātāja izmaksas, kurās būtu atsevišķi norādīta aviopārvadājuma maksa, nodokļi, lidostu nodevas un citi maksājumi, papildmaksas vai piemaksas, piemēram, par drošību vai degvielu, jo sistēma šādas funkcijas nenodrošina. Vienlaikus PTAC konstatē, ka Sabiedrība Atbildē nav sniegusi informāciju par pretenziju un sūdzību izskatīšanas kārtību.

[7] 2014.gada 31.martā PTAC saņēma Sabiedrības trīs atbildes vēstules par Vietni 1, Vietni 2 un Vietni 3, kur papildus iepriekš sniegtajai informācijai Sabiedrība paskaidro, ka Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 patērētājiem tiek norādīta galējā aviobiļetes cena, kurā ir iekļauti visi nodokļi un nodevas, bet transakcijas maksu, ja maksājums tiek veikts ar internetabankas starpniecību, Sabiedrība iepriekš nevarot norādīt. Sabiedrības klienti var izvairīties no transakcijas nodevas (transakcijas maksas), kā maksājuma veidu izvēloties bankas pārskaitījumu vai apmaksas veikšanu skaidrā naudā Sabiedrības birojā. Turklāt Sabiedrība paskaidro, ka atbilstoši PTAC norādītajam ir papildinājusi Noteikumus.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina:

1) Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 Sabiedrība piedāvā patērētājiem iegādāties aviobiļetes internetā ar distances līguma starpniecību. Vietne ir pieejama lielam personu, tajā skaitā patērētāju, skaitam. Vietnē publicētie Sabiedrības piedāvātie Noteikumi ir uzskatāmi par patērētājiem piedāvātiem līguma noteikumiem. Ņemot vērā Vietnes 1, Vietnes 2 un Vietnes 3 iespējas un to Noteikumu saturu, ir secināms, ka, piekrītot Noteikumiem, Sabiedrība ar patērētājiem slēdz distances līgumus PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē.

2) Ņemot vērā Vietnes 1, Vietnes 2 un Vietnes 3 patērētājam piedāvātās iespējas, proti, izvēlēties datumu, galamērķi un aviopārvadātāju, iepazīties ar informāciju par aviopārvadājuma pakalpojumu, noformēt aviobiļetes rezervāciju, izvēlēties apmaksas veidu un apmaksāt noformēto aviobiļeti, ir secināms, ka Sabiedrība ar patērētājiem slēdz distances līgumus PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē un atbilstoši Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 1.panta 2.punktā noteiktajam Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 tiek sniegti informācijas sabiedrības pakalpojumi, kā arī saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu minētās interneta vietnes tiek izmantota komercprakses īstenošanai. Sabiedrība kā persona, kas ir atbildīga par Vietnes 1, Vietnes 2 un Vietnes 3 uzturēšanu un izmantošanu savas saimnieciskās darbības veikšanai un kas, izmantojot minētās interneta

vietnes, ar patērētājiem slēdz distances līgumus par aviobiļešu iegādi, ir uzskatāma par pakalpojumu sniedzēju PTAL 1.panta 4.punkta un 10.panta pirmās daļas izpratnē, informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju ISPL noteikumu izpratnē un komercprakses īstenotāju NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkta izpratnē.

3) PTAC paskaidro, ka PTAL mērķis ir nodrošināt patērētājam iespēju īstenot un aizsargāt savas likumīgās tiesības, slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju (PTAL 2.pants), savukārt NKAL mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem (NKAL 2.pants).

4) Atbilstoši NKAL 4.panta pirmajā daļā un otrās daļas 2.punktā noteiktajam, maldinoša komercprakse ir negodīga komercprakse, un tā ir aizliegta. Savukārt saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

4.1) Saskaņā ar NKAL 10.panta trešās daļas 4.punktā noteikto, ja komercprakses īstenotājs izmantotajai komerciālās saziņas formai piemērotā veidā piedāvā patērētājam iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu un norāda preces vai pakalpojuma īpašības un cenu, tādējādi dodot iespēju patērētājam veikt pirkumu, par būtisku informāciju uzskata sūdzību izskatīšanas kārtību, ja tā atšķiras no kārtības, kādu paredz profesionālās rūpības kritēriji. Ņemot vērā, ka nosacījumi par sūdzības vai pretenzijas iesniegšanas kārtību starp aviobiļešu pārdevējiem un aviopārvadātājiem atšķiras, kas savukārt ietekmē / var ietekmēt patērētāja aviobiļešu pārdevēja un/vai aviopārvadātāja izvēli, informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību uzskatāma par būtisku informāciju, kas nepieciešama, lai patērētājs pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, izvēloties aviobiļešu pārdevēju un aviopārvadājuma pakalpojuma sniedzēju. Izvērtējot Vietnē patērētājam adresēto informāciju, PTAC konstatē, ka patērētājam pirms lēmuma pieņemšanas Vietnē netiek sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību, piemēram, vai līgumam neatbilstoša pakalpojuma gadījumā patērētājam sūdzība ir jāiesniedz Sabiedrībai vai aviopārvadātājam, kurš sniedza aviopārvadājuma pakalpojumu.

4.2) Saskaņā ar NKAL 10.panta trešās daļas 3.punktu komercprakses īstenošanā par būtisku informāciju uzskata cenu (ieskaitot nodokļus) vai (ja preces vai pakalpojuma īpašību dēļ) cenu nav iespējams aprēķināt iepriekš) tās aprēķināšanas veidu, kā arī visus papildu (pārvadāšanas, piegādes vai pasta) izdevumus, ja tādi ir, vai (ja šiem izdevumiem atbilstošos maksājumus nav iespējams aprēķināt iepriekš) norādi, ka komercprakses īstenotājs var iekasēt papildu maksājumus. Turklāt, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr.1008/2008 (2008.gada 24.septembris) 23.panta 1.punktu (turpmāk – Regula), piedāvājot patērētājam pakalpojumu un norādot tā cenu, Sabiedrībai jau sākotnēji ir jāsniedz informācija par pakalpojuma galējo cenu, kā arī atsevišķi jānorāda pakalpojuma maksa, nodokļi, lidostas nodevas un citi maksājumi, papildmaksas, vai piemaksas, piemēram, par drošību vai degvielu.

No Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 pieejamās informācijas PTAC konstatē, ka Sabiedrības piedāvātā pakalpojuma galējā cena veidojas no tādām komponentēm kā lidojuma cena, neizdalot atsevišķi tarifu, nodokļus un pakalpojuma maksu, ja tāda ir, un bankas komisijas maksa par maksājumiem ar bankas karti vai izmantojot internetbankas sistēmu. PTAC norāda, ka informācija par papildu izdevumiem, tai skaitā, komisijas maksu, Sabiedrībai ir pienākums sniegt jau rezervācijas procesa sākumā, neskatoties uz to, ka patērētājiem pastāv iespēja izvairīties no tās, ja samaksa tiek veikta, izmantojot bankas pārskaitījumu vai skaidras naudas maksājumu Sabiedrības birojā, jo, pasūtot pakalpojumu internetā, patērētājs slēdz distances līgumu un iepriekš norādītajai informācija ir jābūt atbilstoši nodrošinātai gan pakalpojuma piedāvājumā, gan tā pasūtīšanas līgumā.

Ņemot vērā PTAC rīcībā esošo informāciju, šobrīd, izmantojot aviobiļešu meklēšanas sistēmas, ir iespējams aviobiļešu kopējo cenu atspoguļot vismaz divās komponentēs –

aviobiļetes tarifs un nodokļi + pakalpojuma maksa. Tādējādi pašreiz Sabiedrībai ir jānodrošina cenas sadalīšana vismaz divās komponentēs, pirmajā komponentē jānorāda tarifs un otrajā komponentē kopā ar nodokļiem ir jāiekļauj visas iepriekš zināmās un nemainīgās pakalpojuma papildu maksas, tajā skaitā Sabiedrības sniegtā pakalpojuma maksa, ja tāda tiek piemērota.

Ievērojot minēto, PTAC konstatē, ka Sabiedrības īstenotās komercprakses, patērētājam pirms lēmuma pieņemšanas nesniedzot informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību, kā arī, neatspoguļojot aviobiļetes cenu vismaz divās komponentēs un nesniedzot rezervācijas procesa sākumā informāciju par papildu izdevumiem, proti, komisijas maksu, kas tiek pieskaitīta pie aviobiļetes cenas, ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, lēmumu veikt darījumu vai no tā atteikties (NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punkts).

5) Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar un šādas komercprakses īstenošana atbilstoši NKAL 4.panta pirmajai daļai ir aizliegta. NKAL 6.pants paredz, ka komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārārtīgai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.

Atbilstoši ISPL 7.panta pirmajai daļai Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētājs var iepazīties ar līguma noteikumiem. PTAC, izvērtējot Vietnē 1 un Vietnē 2 iespēju patērētājiem iepazīties ar Noteikumiem līdz reģistrācijas procesa uzsākšanai un personas datu norādīšanai, konstatē, ka Vietnē 1 un Vietnē 2 piedāvātie Noteikumi patērētājam ir pieejami un saglabājami tikai ceturtajā rezervācijas solī, proti, solī, kad patērētājs jau ir izvēlējis konkrētu aviopāravadājuma pakalpojuma sniedzēju, galamērķi, datumu, cenu un kad patērētājam ir jānorāda personas dati. Ņemot vērā Noteikumos ietvertu atrunu: „Kamēr aviobiļetes nav nopirktas, visas to cenas var mainīties”, PTAC ieskatā iepriekš minētā kārtība, kad tikai rezervācijas procesa laikā patērētājam ir iespēja iepazīties un saglabāt Noteikumus, būtiski negatīvi ietekmē patērētāju tiesības savlaicīgi iepazīties ar Sabiedrības patērētājiem piedāvātajiem distances līguma noteikumiem un saglabāt tos. Turklāt iepazīšanās ar Noteikumiem rezervācijas procesa laikā, var būt laikietilpīga, kā rezultātā patērētājs var izvēlēties iepazīties ar Noteikumu tekstu tikai daļēji, lai nepaidzinātu rezervācijas procesu un tādā veidā nezaudētu iespēju iegādāties izvēlēto pakalpojumu par cenu, kas norādīta rezervācijas procesa sākumā. Līdz ar to, lai patērētājam nodrošinātu iespēju īstenot savas līgumiskās un līgumiskās tiesības, Sabiedrībai ir būtiski nodrošināt patērētājam iespēju iepazīties ar distances līguma noteikumiem vēl pirms rezervācijas procesa uzsākšanas. Ievērojot minēto, PTAC uzskata, ka konstatētais ISPL 7.panta pirmās daļas pārkāpums ir atzīstams par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi NKAL 6.panta izpratnē, jo Sabiedrībai kā profesionālam tirgus dalībniekam, kas savu saimniecisko darbību veic, izmantojot elektroniskās vides iespējas, ir pienākums ievērot elektronisko komerciju un patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasības, tai skaitā nodrošinot ISPL 7.panta pirmajā daļā noteiktās prasības. Turklāt, ņemot vērā iepriekš minēto, šāda komercprakse būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, ierobežojot patērētāju iespējas īstenot savas līgumiskās un likumiskās tiesības.

Ievērojot minēto, PTAC konstatē, ka Sabiedrība, īstenojot maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, ir pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto aizliegumu.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

Pamatojoties uz Administratīvā procesa likuma 66.pantu, ISPL 1.panta 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo daļu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, otrās daļas 1.un 2.punktu, 6.pantu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, trešās

daļas 3. un 4.punktu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta astotās daļas 2.punktu, PTAL 1.panta 4.punktu, 2.pantu, 10.panta pirmo daļu, 25.panta ceturtās daļas 6¹.punktu,

uzdot par pienākumu Sabiedrībai nekavējoties izbeigt īstenot negodīgu komercpraksi:

- 1) norādot Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 būtisko informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību;
- 2) norādot Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 informāciju par aviobiļetes cenu, sadalot to vismaz divās komponentēs, pirmajā komponentē norādot tarifu un otrajā komponentē kopā ar nodokļiem iekļaujot visas iepriekš zināmās un nemainīgās pakalpojuma papildu maksas, tajā skaitā Sabiedrības sniegtā pakalpojuma maksu, ja tāda tiek piemērota;
- 3) norādot Vietnē 1, Vietnē 2 un Vietnē 3 informāciju par visu papildu izdevumu apmēru, tostarp komisijas maksu, vai iekļaujot norādi, ka Sabiedrība var iekasēt papildu maksājumus, tostarp komisijas maksu;
- 4) nodrošinot patērētājiem iespēju iepazīties ar Vietnē 1 un Vietnē 2 publicētajiem distances līguma noteikumiem pirms rezervācijas procesa uzsākšanas.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un PTAL 25.panta (10¹) daļu un NKAL 16.pantu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā. Savukārt NKAL 16.pantā ir noteikts, ka lēmuma par negodīgu komercpraksi pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktora vietā –
direktora vietniece

(personiskais paraksts)

K. Riekstiņa

IZRAKSTS PAREIZS