



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

**„FTB Latvia-AS  
Estravel filiāle Latvijā”  
Reģ.Nr. 40003318736  
Elizabetes iela 63  
Rīga, LV-1050**

**LĒMUMS**  
**patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā**  
Rīgā

2014.gada 9.jūlijā

Nr.9 -pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), piedaloties Eiropas Savienības dalībvalstu kopīgajās aktivitātēs par tūrisma pakalpojumiem tajā skaitā, kas ietver arī avio biļešu 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 „FTB Latvia-AS Estravel filiāle Latvijā” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses un piedāvāto līguma noteikumu atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrētā PTAC vērtētā komercprakse tiek īstenota, interneta vietnē <http://www.sky24.lv/> (turpmāk – Vietne) patērētājiem piedāvājot iegādāties avio biļetes.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] patērētājam pirms lēmuma pieņemšanas Vietnē netiek sniegta informācija par izvēlēta aviopārvadātāja atļautās rokas bagāžas un reģistrētās bagāžas nosacījumiem. Tikai rezervācijas procesa ceturtajā solī „Apstiprināt un maksāt” patērētājam tiek piedāvāti „Aviokompāniju bagāžas pārvadāšanas noteikumi” un ar hipersaites starpniecību iepazīties ar interneta vietnē <https://bags.amadeus.com> tūrisma aģentiem un citiem nozarē strādājošajiem komersantiem paredzēto informāciju;

[2] Vietnē nav nodrošināta avio biļešu kopējo cenu atspoguļošana vismaz divās komponentēs – aviobiļetes tarifs un nodokļi + pakalpojuma maksa. Tādējādi pašreiz Sabiedrība 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;

[3] Vietnes sadaļās „Par SKY24.lv”, „Kā pirkt?”, „Interneta vietnes SKY24.lv lietošanas noteikumi” (turpmāk – Vietnes noteikumi) un ar hipersaites starpniecību „Aviobiļešu pārdošanas nosacījumi” patērētājiem ir pieejami līguma noteikumi, kuriem nav

paredzēta iespēja saglabāt. Līdz ar to Sabiedrība patērētājiem nav nodrošinājusi Vietnē publicēto distances līguma noteikumu saglabāšanas iespēju.

[4] Konstatējot, ka Vietnē sniegtā informācija neatbilst normatīvo aktu prasībām, PTAC 2013.gada 19.augusta vēstulē Nr.3.2.-1/5747-K-111 un 2014.gada 19.maija vēstulē Nr.3.2.-1-K-111/3891 informēja Sabiedrību par konstatētajiem pārkāpumiem. Informējot par pārkāpumiem, PTAC Sabiedrībai vairākkārtīgi ierosināja noteiktā termiņā vēstulēs norādītos pārkāpumus novērst. Pēdējais termiņš, proti, pārkāpumu novēršana līdz 2014.gada 3.jūnijam, tika noteikts 2014.gada 19.maija vēstulē Nr.3.2.-1-K-111/3891. Veicot atkārtotu pārbaudi pēc iepriekš minētā termiņa, PTAC konstatēja, ka daļa PTAC norādīto pārkāpumu nav novērsti.

[5] PTAC 2013.gada 4.septembrī saņēma Sabiedrības 2013.gada 3.septembra vēstuli Nr.I-09/-3-02013 (turpmāk – Atbilde 1), kurā paskaidrots, ka noteikumi par aviokompānijas rokas un reģistrētās bagāžas pārvadāšanas noteikumiem parādīties mirklī, kad Vietnē tiek parādīti lidojumu piedāvājumi uz izvēlēto galamērķi, kā arī tiekot publicēta atsauce uz attiecīgās aviokompānijas mājaslapu, lai nodrošinātu bagāžas pārvadāšanas noteikumu precizitāti. Par prasību norādīt gan cenu, gan tās komponentes Sabiedrība paskaidro, ka aviobiļetes cena Vietnē tiek norādīta, ieskaitot PVN, visus nodokļus un nodevas, atbilstoši 1999.gada 18.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas” 19.punktam. Attiecībā uz Vietnes sadaļā „Vietnes noteikumi” un „Aviobiļešu pārdošanas nosacījumi” patērētāja iespēju saglabāt noteikumus Sabiedrība paskaidro: „Visi vietnē SKY24.lv ievietotie teksti ir brīvi kopējami un saglabājami, ko nodrošina jebkurš datorā lietotais interneta pārlūks (Internet Explorer, Firefox, Chrome) kurā ir pieejama standarta funkcija „Save Page As...” – „Saglabāt Lapu kā ...” (taustiņu kombinācija Ctrl+S). Dokumentu drukāšanu nodrošina interneta pārlūka standarta funkcija „Drukāt” (taustiņu kombinācija Ctrl+P)”. Turklāt Atbildē 1 Sabiedrība pauž uzskatu, ka iespēja saglabāt un iebūvētās drukāšanas funkcijas izmantošana ir Vietnes uzturētāja un veidotāja brīva izvēle, kas netiek noteikta ar regulējumiem un nav obligāta.

[6] 2014.gada 3.jūnijā PTAC saņēma Sabiedrības 2014.gada 3.jūnija vēstuli Nr.I-03/03062014 (turpmāk – Atbilde 2), kurā papildus jau Atbildē 1 norādītajam Sabiedrība paskaidro, ka līdz 2014.gada 30.jūnijam Vietnē bagāžas noteikumu teksts tiks papildināts ar tiešsaisti uz attiecīgā pārvadātāja mājaslapas konkrēto sadaļu ar bagāžas pārvadāšanas noteikumiem. Sabiedrība norāda, ka papildus cenai Vietnē tiek piemērota administrēšanas maksa tikai gadījumos, ja klients izvēlas veikt maksājumus ar kredītkarti vai apmaksas sistēmu PayPal, un šī informācija patērētājam ir pieejama pirms pirkuma veikšanas Vietnes sadaļā „Kā pirkt?”.

#### **Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina:**

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

2) Ņemot vērā patērētājam piedāvātās Vietnes 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 tiek sniegti informācijas sabiedrības pakalpojumi, kā arī saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu Vietne tiek izmantota komercprakses īstenošanai. Sabiedrība kā persona, kas ir atbildīga par Vietnes uzturēšanu un izmantošanu savas saimnieciskās darbības veikšanai un kas, izmantojot Vietni, 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 komercprase 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 1.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 preces vai pakalpojuma galvenās īpašības tādā apjomā, kas ir piemērots izmantotajam saziņas līdzeklim un konkrētajai precei vai pakalpojumam. Ņemot vērā, ka nosacījumi par atļauto rokas bagāžu un reģistrēto bagāžu starp aviopārvadātājiem atšķiras, kas savukārt ietekmē / var ietekmēt patērētāja aviopārvadātāja izvēli, informācija par atļautās rokas bagāžas un reģistrētās bagāžas nosacījumiem uzskatāma par aviopārvadājuma pakalpojuma īpašību un būtisku informāciju, kas nepieciešama, lai patērētājs pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, izvēloties aviopārvadājuma pakalpojuma sniedzēju. Izvērtējot Vietnē patērētājam adresēto informāciju, PTAC konstatē, ka patērētājam pirms lēmuma pieņemšanas Vietnē netiek sniegta informācija par izvēlēto aviopārvadātāja atļautās rokas bagāžas un reģistrētās bagāžas nosacījumiem, piemēram, vai kāds no bagāžas veidiem ir iekļauts cenā un kādi ir atļautās bagāžas izmēri. Vienlaikus PTAC konstatē, ka Vietnē publicēto noteikumu „Aviobiļešu pārdošanas nosacījumi” 6.nodaļā „Pasažiera bagāža” nav sniegta konkrēta informācija par rokas bagāžas un reģistrētās bagāžas nosacījumiem, tā vietā tiek sniegta vispārēja informācija, nepaskaidrojot nosacījumus, tiek minēti iespējami bagāžas vienību vai svara ierobežojumi. Izvērtējot informāciju, kas patērētājam Vietnē pieejama pēc konkrēta galamērķa un konkrēta lidojuma izvēles un līdz personas datu ievadīšanas un apmaksas veida izvēles, PTAC konstatē, ka patērētājam nav pieejama informācija par bagāžas noteikumiem izvēlētajam lidojuma piedāvājumam.

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 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 PayPal sistēmu. Ņemot vērā PTAC rīcībā esošo informāciju, šobrīd, izmantojot aviobiļešu meklēšanas sistēmas, ir iespējams avio biļešu 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 atļautās rokas bagāžas un reģistrētās bagāžas nosacījumiem un ar to saistītajām papildus izmaksām, kā arī, neatspoguļojot avio biļetes cenu vismaz divās komponentēs, 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 vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.

Atbilstoši ISPL 7.panta pirmajai daļai Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētājs var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. PTAC, izvērtējot Vietnē izvietoto Vietnes noteikumu, „Aviobiļešu pārdošanas nosacījumi”, „Kā nopirkt lētas aviobiļetes SKY24.lv?” saglabāšanas iespējas, konstatē, ka Vietnē piedāvātie noteikumi patērētājam nav saglabājami, proti, lai gan Vietnes vairākās sadaļās patērētājiem ir dota iespēja iepazīties ar Sabiedrības patērētājiem piedāvātajiem noteikumiem, Sabiedrība no savas puses nav veikusi aktīvas darbības, lai patērētājam nodrošinātu iespēju saglabāt Vietnē publicētos noteikumus, kas uzskatāmi par distances līguma noteikumiem. Turklāt PTAC norāda, ka Vietnes noteikumu 11.1.apakšpunkts paredz Sabiedrības tiesības vienpusēji un bez iepriekšēja brīdinājuma mainīt lietošanas noteikumus, kā arī Vietnes noteikumu grozījumi un papildinājumi stājas spēkā ar dienu, kad tie tiek publicēti Vietnē, ja vien nav noteikts citādāk. PTAC ieskatā iepriekš minētā kārtība būtiski negatīvi ietekmē distances līgumu jau noslēgušo patērētāju tiesības, ja Sabiedrība pirms Vietnes noteikumu grozījumiem nebrīdina šos patērētājus, kā arī no šādiem patērētājiem nesaņem patērētāju dotu nepārprotamu gribas izteikumu piekrist konkrētajām Vietnes noteikumu izmaiņām. Līdz ar to, lai patērētājam nodrošinātu iespēju īstenot savas līgumiskās tiesības, Sabiedrībai ir būtiski nodrošināt patērētājam iespēju saglabāt distances līguma noteikumus. 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.

**Nemot vērā minēto, PTAC nolēmjs:**

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 1. un 3.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 6<sup>1</sup>.punktu, astotās daļas 2.punktu,

**uzdot par pienākumu Sabiedrībai nekavējoties izbeigt īstenot negodīgu komercpraksi:**

- 1) norādot Vietnē būtisko informāciju par atļautās rokas bagāžas un reģistrētās bagāžas nosacījumiem tādā apjomā, kas ir piemērots izmantotajam saziņas līdzeklim un konkrētajam pakalpojumam;
- 2) norādot Vietnē lidojuma 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) nodrošinot patērētājiem iespēju saglabāt Vietnē publicētos distances līguma noteikumus.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un PTAL 25.panta (10<sup>1</sup>) daļu un NKAL 16.pantu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties 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