

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371)67388624 ♦ fakss (+371)67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

AS „Air Baltic Corporation”
Reģ.nr.40003245752
Starptautiskā lidosta „Rīga”
Mārupes pagastā
Rīgas rajonā, LV- 1053

LĒMUMS
patērētāju tiesību pārkāpuma lietā
Rīgā

2007.gada 18.jūnijā

Nr.33-pt

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) līdz šim saņemti vairāki patērētāju iesniegumi par AS „Air Baltic Corporation” (turpmāk- *Sabiedrība*) aviobiļešu rezervācijas pakalpojumu.

Ņemot vērā *PTAC* rīcībā esošos materiālus, *PTAC* **konstatē**:

[1] 2007.gada 14.februārī *PTAC* saņemts patērētājas (...) iesniegums par AS „Air Baltic Corporation” pasažieru maldināšanu, iegādājoties aviobiļetes AS „Air Baltic Corporation” Interneta mājas lapā. Iesniegumā patērētāja norāda, ka, skaidri zinot, ka lidojuma datuma/laika maiņa viņai nebūs nepieciešama, viņa, sekojot instrukcijām, *Sabiedrības* mājas lapā iegādājās nepieciešamās biļetes, nepievēršot uzmanību kādām papildus piedāvātajām iespējām un tātad arī nekur neizdarot atzīmi par to, ka patērētāja vēlas iegādāties „lidojuma datuma/laika maiņas garantiju”. Patērētāja vērš uzmanību uz konstatējumu, ka samaksātā summa par lidojuma rezervāciju konkrētajā gadījumā bija ievērojami lielāka nekā summa par biļetēm bez papildu pakalpojuma izmantošanas tādēļ, ka viņa nebija deaktivizējusi automātiski aktivizēto opciju par lidojuma datuma/laika maiņu. Patērētāja uzsver, ka viņa ir tikusi nepamatoti maldināta no *Sabiedrības* puses, uzspiežot viņai iegādāties pakalpojumu, kuru viņa nav vēlējusies.

[2] 2007.gada 18.maijā saņemts patērētājas (...) iesniegums par cenu noteikšanu, iegādājoties biļetes Internetā *Sabiedrības* mājas lapā. Patērētāja iesniegumā norāda, ka viņa, iegādājoties biļetes pieciem pasažieriem, ir uztvērusi rezervācijas sistēmā norādīto opciju „Garantija” kā maksājumu, kas, tāpat kā nodokļi un transakcijas maksa par samaksu ar karti, tiek rezervēta bezakcepta kārtībā, nevis kā samaksu par papildu pakalpojumu, kuru var izmantot vai nē. Patērētāja uzskata, ka

datuma/laika maiņas garantijas izvēle, rezervējot biļetes, ir faktiski izdarīta viņas vietā, automātiski apstiprinot šo papildu pakalpojumu. Patērētāja uzsver, ka no viņas ir tikusi iekasēta nauda par papildu pakalpojumu, kas viņai nebija nepieciešams un kura izvēle nenotika pēc viņas brīvas gribas izteikuma.

Iesniegumā arī sniegta informācija, ka patērētāja ir dzirdējusi līdzīgas sūdzības no citiem *Sabiedrības* klientiem, kuru zaudējumi, attiecīgi rezervējot Internetā vienu vai divas biļetes, salīdzinoši nav bijuši tik lieli, lai viņi kavētu laiku, rakstot pretenzijas attiecīgajam pakalpojuma sniedzējam. Patērētāja norāda, ka šāda *Sabiedrības* rīcība, nosakot cenu par pakalpojumu, izmantojot sistēmu, kas maldina patērētājus, izraisa sašutumu.

[3] Sakarā ar patērētājas (...) 2007.gada 14.februāra iesniegumu *PTAC* 2007.gada 20.februārī pieprasīja un 2007.gada 14.martā saņēma *Sabiedrības* skaidrojumu vēstuli, kurā norādīts, ka, veicot rezervāciju un iegādājoties biļetes Internetā, patērētājs trešajā rezervācijas solī iepazīstas ar biļetes cenu, kā arī apstiprina, ka ir iepazinies un piekritis konkrētās klases cenu noteikumiem un pasažieru un bagāžas pārvadāšanas noteikumiem, kā arī izvēlas iegādāties vai neiegādāties papildu pakalpojumu- datuma/laika maiņas garantiju. Ceturtajā rezervācijas solī patērētājs iepazīstas ar visu iegādāto pakalpojumu cenu, tai skaitā ar maksu par garantijas iegādi un transakcijas maksu. *Sabiedrība* uzsver, ka bez augstāk minētā apstiprinājuma biļetes iegāde Internetā nebūtu iespējama, kā arī to, ka, ja pēc iepazīšanās ar visu pakalpojumu kopējām cenām patērētājs vēlētos mainīt savu izvēli attiecībā uz garantijas iegādi, viņš varētu atgriezties rezervācijas trešajā solī un veikt attiecīgas izmaiņas.

Sakarā ar patērētājas (...) 2007.gada 18.maija iesniegumu *PTAC* 2007.gada 28.maijā pieprasīja un 2007.gada 14.jūnijā saņēma *Sabiedrības* paskaidrojumus, kuros *Sabiedrība* sniedz to pašu viedokli, kas izteikts 2007.gada 14.martā *PTAC* saņemtajā *Sabiedrības* vēstulē.

[4] *PTAC*, vairākkārt saņemot informāciju par AS „Air Baltic Corporation” Interneta mājas lapā esošo biļešu rezervācijas kārtību, veica pārbaudi, kuras laikā konstatēja, ka trešajā rezervācijas solī parādās biļešu kopējā cena, pasažieris apstiprina, ka ir izlasījis un akceptējis *Sabiedrības* biļešu cenas noteikumus un pasažieru un bagāžas pārvadāšanas noteikumus, kā arī pasažierim tiek piedāvāta iespēja nodrošināt sava lidojuma datuma/laika maiņu, samaksājot papildu naudas summu. Vienlaikus *PTAC* konstatē, ka, lai iegādātos lidojuma datuma/laika maiņas garantiju, ir jādeaktivizē rezervācijas sistēmā automātiski aktivizētā opcija par minētās garantijas iegādi.

[5] 2007.gada 3.aprīlī, nosūtot vēstuli Nr.5-03/2614-Ž-156, *PTAC* aicināja *Sabiedrību* veikt attiecīgas izmaiņas *Sabiedrības* Interneta mājas lapā esošajā biļešu rezervācijas sistēmā, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju izvēlēties lidojums datuma/laika maiņas garantijas iegādi, pašiem aktivizējot attiecīgo opciju.

2007.gada 16.aprīlī *PTAC* saņēma *Sabiedrības* vēstuli, kurā sniegta atbilde uz *PTAC* izteikto aicinājumu. *Sabiedrība* tajā vērš uzmanību uz to, ka jebkuram pasažierim, kurš vēlas iegādāties aviobiļeti *Sabiedrības* mājas lapā, ir iespēja iepazīties un izvērtēt, vai nepieciešamais pakalpojums klientam ir vajadzīgs, uzsverot, ka nepieciešamā informācija par pakalpojumu un cenu mājas lapā ir pieejama un klientam, iegādājoties biļeti, ir brīva izvēle izvēlēties šo pakalpojumu vai arī no tā

atteikties. *Sabiedrība* argumentē savu viedokli, arī norādot, ka var gadīties situācija, kad klients nejaušības vai citu apstākļu dēļ neapstiprina šo opciju par datuma/laika maiņas garantijas iegādi, tādējādi zaudējot pilnu biļetes cenu, ja noteiktajā dienā/laikā klients nevar ierasties uz lidojumu. Pēc *Sabiedrības* ieskata patērētāju tiesības, rezervējot aviobiļetes Internetā, nav aizskartas.

Izvērtējot patērētāju iesniegumos minēto, *Sabiedrības* sniegto viedokli, kā arī *PTAC* rīcībā esošo informāciju, *PTAC* **secina**:

1. Saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk- *PTAL*) 25.panta trešo daļu *PTAC* darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. *PTAL* 25.panta astotā daļa paredz, ka, ja konstatēts patērētāju tiesību pārkāpums, kas skar patērētāju individuālās vai grupas intereses (patērētāju kolektīvās intereses), un tas var radīt kaitējumu vai zaudējumus atsevišķa patērētāja tiesībām, *PTAC* ir tiesīgs pieņemt lēmumu, ar kuru uzdod pakalpojuma sniedzējam izbeigt pārkāpumu un veikt noteiktas darbības tā ietekmes novēršanai un kurā nosaka termiņu šo darbību izpildei. Līdz ar to *PTAC* kompetencē ir pieņemt lēmumu patērētāju tiesību pārkāpuma novēršanai.

2. Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 1.punktu patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja, „iegādājoties precī vai saņemot pakalpojumu, nav ievērota patērētāja izvēles brīvība un viņa izteiktā griba”.

3. Atbilstoši *PTAL* 4.panta pirmās daļas noteikumiem, „stājoties līgumattiecībās ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, patērētājam jādod iespēja pilnībā realizēt savu izvēli un gribu, iegādājoties tieši tādu precī vai saņemot pakalpojumu, kādu patērētājs vēlas (...). Ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir respektēt šo gribu”. Savukārt *PTAL* 4.panta trešā daļa paredz, ka „patērētājam nav pienākums pieņemt precī vai pakalpojumu un samaksāt cenu par precī vai pakalpojumu, ja prece ir piegādāta vai pakalpojums sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu”.

4. *PTAC*, izvērtējot no patērētājiem saņemtās sūdzības, kā arī veicot pārbaudi *Sabiedrības* aviobiļešu rezervācijas sistēmā Internetā, atzīst, ka *Sabiedrības* patērētājiem piedāvātā biļešu rezervācijas sistēma daļā, kas liek patērētājiem deaktivizēt automātiski aktivizēto opciju par lidojuma datuma/laika maiņas garantiju, liedz tiem pilnībā brīvi realizēt savu izvēli un gribu, tādējādi aizskarot ar *PTAL* aizsargātās patērētāju tiesības.

PTAC norāda, ka, pastāvot automātiski aktivizētai opcijai par konkrēta pakalpojuma iegādi, var izveidoties situācija, ka patērētājs apstiprina biļetes rezervāciju vienlaikus ar datuma/laika maiņas garantijas iegādi, neuzmanības vai citu apstākļu dēļ nedeaktivizējot noteikto opciju un tādējādi nesaņemot tieši tādu pakalpojumu, kādu patērētājs ir patiesībā vēlējis. *PTAC* vērs uzmanību uz to, ka saskaņā ar *PTAL* 4.panta trešo daļu patērētājam nav pienākums pieņemt pakalpojumu un samaksāt par pakalpojumu, ja pakalpojums sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu.

PTAC uzskata, ka biļešu rezervācijas sistēma, kas papildu pakalpojuma izvēlei paredzētajā opcijā automātiski ieliek apstiprinājuma zīmi, kamēr pārējās opcijās izvēle ir jāizdara, patērētājam pašam ieliekot apstiprinājuma zīmi, nevis to izņemot, ir

pretrunā ar patērētāju tiesību aizsardzības principiem, kas paredz patērētāju izvēles un gribas realizācijas brīvību.

PTAC uzsver, ka patērētājiem ir jādod izvēles brīvība- pieņemt vai nepieņemt kādu pakalpojumu, un patērētājiem nevar uzlikt par pienākumu veikt noteiktas aktīvas darbības, lai atteiktos no noteikta piedāvājuma, t.i., deaktivizēt automātiski aktivizēto opciju par lidojuma datuma/laika maiņu.

Ņemot vērā patērētāju vairākkārtējās sūdzības un pašreizējo *Sabiedrības* mājas lapas aviobiļešu rezervācijas sistēmas noformējumu, *PTAC* secina, ka pašreizējā pakalpojuma saņemšanas kārtība var radīt situāciju, ka patērētājs saņem pakalpojumu, kuru nav izvēlējis. *PTAC* uzskata, ka, ja patērētājam būs šaubas par lidojuma datumu/laiku, tas pats būs ieinteresēts datuma/laika maiņas garantijas aktivizēšanā.

Ņemot vērā augstāk minēto un pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 1.punktu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta trešo daļu, 25.panta trešo daļu, 25.panta astoto daļu, *PTAC* **uzdod** AS „Air Baltic Corporation”:

- 1) mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža veikt attiecīgas izmaiņas AS „Air Baltic Corporation” aviobiļešu rezervācijas sistēmā Interneta mājas lapā www.airbaltic.lv, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju izvēlēties lidojuma datuma/laika maiņas garantijas iegādi, pašiem aktivizējot attiecīgo opciju;
- 2) sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta izpildi pirms administratīvā akta lemjošās daļas 1.punktā noteiktā izpildes termiņa beigām atbilstoši *PTAL* 25.panta desmitās daļas noteikumiem.

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta pirmo daļu šo administratīvo aktu adresāts var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātiem, iesniedzot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Rīgā, Kr. Valdemāra ielā 157.

Direktore (paraksts)
(zīmogs)

B.Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS