

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

08 . 12 . 2009 . Nr. 21-07/ 9678

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

Par lēmumu

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz personas iesniegumu un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, ir izvērtējis AS „Air Baltic Corporation” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses, sniedzot informāciju pasažieriem (patērētājiem) par SIA „Baltic Taxi” piedāvātajiem taksometru pakalpojumiem, atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Ņemot vērā lietā esošos materiālus, PTAC konstatē:

Saskaņā ar PTAC rīcībā esošajiem materiāliem Sabiedrības darbinieki (stjuarti), lidmašīnai nosēžoties, ir snieguši pasažieriem šādu informāciju: *„Ērtākai nokļūšanai līdz pilsētai mēs iesakām AirBaltic lidostas ekspresi vai jaunus spilgti zaļos Baltic Taxi taksometrus – uzticams serviss un pakalpojums! Pēc Rīgas domes Satiksmes departamenta ieteikuma, brīdinām neizmantot melno Mercedesu un balto Toyotu taksometru pakalpojumus lidostā Rīga un pilsētas centrā sakarā ar krāpšanas risku”* (turpmāk – Paziņojums).

2009.gada 28.septembrī vēstulē Nr.21-06/7431 PTAC, pamatojoties uz NKAL 15.panta otro daļu, pieprasīja Sabiedrībai līdz 2009.gada 12.oktobrim iesniegt PTAC pierādījumus par Paziņojumā paustā apgalvojuma, ka pasažieriem nevajadzētu izmantot *melno Mercedesu un balto Toyotu taksometru pakalpojumus sakarā ar krāpšanas risku* (turpmāk – Apgalvojums), patiesumu, tostarp, iesniedzot dokumentu, kas apliecinātu to, ka minētais Apgalvojums ir balstīts uz Rīgas domes Satiksmes departamenta ieteikumu.

2009.gada 14.oktobrī PTAC saņemtajā 2009.gada 9.oktobra vēstulē Nr.139/10/09 Sabiedrība informē, ka PTAC rīcībā ir neprecīza informācija, jo no 2009.gada 15.septembra netiek sniegta PTAC vēstulē minētā informācija, proti, Paziņojums. Vienlaikus Sabiedrība vēstulei pielikumā ir pievienojusi Rīgas domes Satiksmes departamenta 2009.gada 3.aprīļa vēstules Nr.D3-09-671-nd kopiju. Izvērtējot Sabiedrības sniegto informāciju un tās iesniegtajā iepriekš minētajā Rīgas domes Satiksmes departamenta vēstulē minēto, PTAC

secināja, ka Sabiedrība nav iesniegusi pierādījumus Paziņojumā izmantotās informācijas patiesumam, un 2009.gada 16.oktobra vēstulē Nr.21-07/8084 un 2009.gada 26.oktobra vēstulē Nr.21-07/8327 saskaņā ar NKAL 15.panta otrās daļas 2.punktu ierosināja Sabiedrībai līdz 2009.gada 5.novembrim iesniegt PTAC rakstveida apņemšanos turpmāk neizplatīt šāda veida paziņojumu kā Paziņojums.

2009.gada 6.novembrī PTAC saņemtajā 2009.gada 5.novembra vēstulē Nr.135/11/09 Sabiedrība norāda jau uz iepriekš PTAC iesniegto Rīgas domes Satiksmes departamenta 2009.gada 3.aprīļa vēstules Nr.D3-09-671-nd kopiju, kā arī pamato Sabiedrības brīdinājumu par iespējamo krāpšanas risku, izmantojot taksometru pakalpojumus, uz pasažieru, arī darbinieku, personisko negatīvo pieredzi un rūpēm par saviem klientiem un kopējo Rīgas tēlu. Līdz ar to Sabiedrība uzskata, ka nav sniegusi nepatiesu informāciju par melno Mercedesu un balto Toyotu piedāvāto taksometru pakalpojumiem. Vienlaikus sakarā ar to, ka Sabiedrība joprojām apkopo pasažieru sūdzības par iepriekš minētajiem pakalpojumu sniedzējiem, Sabiedrība lūdz PTAC pagarināt termiņu pierādījumu iesniegšanai.

PTAC 2009.gada 11.novembrī vēstulē Nr.21-07/8838 norādīja Sabiedrībai, ka, ņemot vērā lietā esošos materiālus, konkrētajā gadījumā nav konstatējami attaisnojoši iemesli termiņa pagarināšanai pierādījumu iesniegšanai par Paziņojumā paustā Apgalvojuma patiesumu, informēja Sabiedrību par PTAC kā uzraudzības iestādes tiesībām pieņemt NKAL 15.panta astotajā daļā noteiktos lēmumus un informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 62.panta pirmo daļu.

2009.gada 23.novembrī PTAC saņemtajā 2009.gada 20.novembra vēstulē Nr.37/11/09 Sabiedrība atkārtoti norāda uz jau 2009.gada 5.novembra vēstulē Nr.135/11/09 minēto, papildus paskaidrojot, ka Paziņojumā minētais viedoklis tika balstīts uz pasažieru sistemātiski sniegtajām sūdzībām par taksometru pakalpojumiem, kā arī no neatkarīgu citu patērētāju viedokļiem, ar kuriem var iepazīties interneta vietnē www.badtaxi.lv, kā arī Sabiedrības viedokli apliecina attiecīgs televīzijas raidījums par Toyota taksometru pakalpojumu sniedzējiem (LNT 2009.gada 19.novembra raidījums „Tautas balss”). Sabiedrība uzsver, ka nav sniegusi nepatiesu informāciju par melno Mercedesu un balto Toyotu piedāvāto taksometru pakalpojumiem.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina:

Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka *komercprakse ir darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam*, Paziņojums ir uzskatāms par komercpraksi NKAL izpratnē, jo tā ir darbība, kas tieši saistīta ar SIA „Baltic Taxi” piedāvāto taksometru pakalpojumu tirdzniecības veicināšanu. Savukārt Sabiedrība ir

atzīstama par komercprakses īstenotāju saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, kas paredz, ka *komercprakses īstenotājs ir ražotājs, pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita persona, kas rīkojas ražotāja, pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja vārdā vai uzdevumā*, jo, izplatot Paziņojumu, Sabiedrība ir rīkojusies SIA „Baltic Taxi” kā konkrēto pakalpojumu (taksometru pakalpojumu) sniedzēja vārdā vai uzdevumā.

2009.gada 28.septembrī vēstulē Nr.21-06/7431 PTAC, pamatojoties uz NKAL 15.panta otro daļu, pieprasīja Sabiedrībai iesniegt pierādījumus par Paziņojumā paustā apgalvojuma, ka *melno Mercedesu un balto Toyotu taksometru pakalpojumu izmantošana ir neiesakāma sakarā ar krāpšanas risku*, patiesumu, tostarp, iesniedzot dokumentu, kas apliecinātu to, ka minētais apgalvojums ir balstīts uz Rīgas domes Satiksmes departamenta ieteikumu. Tāpat saskaņā ar lietas materiāliem Sabiedrībai tika dota iespēja iesniegt pierādījumus par konkrētajā komercpraksē izmantotās informācijas patiesumu līdz 2009.gada 20.novembrim.

Izvērtējot Sabiedrības sniegto informāciju lietā, PTAC secina, ka Sabiedrība nav iesniegusi pierādījumus Paziņojumā izmantotās informācijas (kuras izplatīšanu līdz 2009.gada 14.septembrim Sabiedrība atzīst) patiesumam, jo no Sabiedrības iesniegtās informācijas neizriet, ka Paziņojumā ietvertais Apgalvojums ir patiess, pamatots ar noteiktiem pierādītiem faktiem un ir balstīts uz Rīgas domes Satiksmes departamenta ieteikumu. PTAC norāda, ka no Rīgas domes Satiksmes departamenta 2009.gada 3.aprīļa vēstules Nr.D3-09-671-nd cita starpā secināms, ka konkrētā pašvaldības iestāde ir aicinājusi Sabiedrību „informēt arī savus klientus, kā izvairīties no krāpšanas gadījumiem un kā rīkoties, ja ir aizdomas par iespējamu krāpšanu”, taču no tās neizriet Sabiedrības Apgalvojumā minētais, ka pasažieriem nevajadzētu izmantot *melno Mercedesu un balto Toyotu taksometru pakalpojumus sakarā ar krāpšanas risku*. Arī iespējamās pasažieru sūdzības Sabiedrībai, darbinieku negatīvā pieredze saistībā ar taksometru pakalpojumiem un interneta vietnē www.badtaxi.lv izteiktie personu viedokļi par taksometru pakalpojumiem, kā arī Sabiedrības norādītais televīzijas raidījums nav vērtējams kā pierādījumi administratīvajā lietā. Šajā sakarā PTAC vērš uzmanību uz to, ka saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 149.panta noteikumiem pierādījumi administratīvajā lietā ir ziņas par faktiem, uz kuriem pamatoti administratīvā procesa dalībnieku prasījumi un iebildumi, kā arī ziņas par citiem faktiem, kuriem ir nozīme lietas izspriešanā, un saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 161.panta pirmās daļas noteikumiem administratīvā procesa dalībnieka paskaidrojumi, kas satur ziņas par faktiem, uz kuriem pamatoti viņa prasījumi vai iebildumi, atzīstami par pierādījumiem, ja tos apstiprina citi pārbaudīti un novērtēti pierādījumi. No lietas materiāliem neizriet, ka Sabiedrība būtu iesniegto informāciju pamatojusi ar citiem pārbaudītiem un novērtētiem pierādījumiem, tas ir, ar pārbaudītām ziņām par konkrētiem faktiem.

PTAC norāda, ka saskaņā ar NKAL 15.panta trešās daļas noteikumiem, ja komercprakses īstenotājs neiesniedz saskaņā ar NKAL 15.panta otro daļu pieprasīto informāciju vai sniedz to nepilnīgi, PTAC kā uzraudzības iestāde ir tiesīgs uzskatīt, ka komercpraksē izmantotā informācija ir neprecīza vai nepatiesa. Tādējādi PTAC secina, ka Sabiedrības īstenotajā komercpraksē, proti, Paziņojumā, izmantotā informācija – konkrēti par to, ka Sabiedrība brīdina „*neizmantot melno Mercedesu un balto Toyotu taksometru pakalpojumus lidostā Rīga un pilsētas centrā sakarā ar krāpšanas risku*” un ka tas ir pamatots ar Rīgas domes Satiksmes departamenta ieteikumu, ir izmantota nepatiesa informācija.

Ņemot vērā minēto, PTAC norāda, ka Sabiedrība, sniedzot Paziņojumu, ir īstenojusi maldinošu komercpraksi saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, jo konkrētās komercprakses ietvaros ir sniegusi nepatiesu informāciju par taksometru pakalpojumiem un šādas komercprakses ietekmē patērētājs varēja pieņemt lēmumu par tāda līguma slēgšanu, kādu citādi viņš nebūtu pieņēmis, ja viņam netiktu sniegta nepatiesa informācija, proti, iespējams, ka patērētājs pieņemtu lēmumu izmantot *melno Mercedesu* vai *balto Toyotu* piedāvātos taksometru pakalpojumus, ja viņš nesaņemtu nepatiesu informāciju par to, ka, izmantojot šos pakalpojumus, viņš riskē tikt apkrāpts. Šādas Sabiedrības rīcības, kad ir būtiski ierobežota patērētāja iespēja pieņemt uz patiesu informāciju balstītu lēmumu un patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis, rezultātā ir negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība saskaņā ar NKAL 7.panta pirmās daļas un otrās daļas 1.punkta noteikumiem, kas paredz, ka par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā situācijā ir uzskatāms patērētāja lēmums saņemt pakalpojumu vai atturēties no pakalpojuma saņemšanas.

NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktā noteikts, ka komercprakse ir negodīga, ja tā ir maldinoša. Atbilstoši NKAL 4.panta pirmajai daļai negodīga komercprakse ir aizliegta.

PTAC paskaidro, ka Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Kopienų tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērigs un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs).

Saskaņā ar „Negodīgas komercprakses direktīvas” preambulas 11.punktu ar šo direktīvu ir sasniedzama augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība,

nosakot vienotu vispārēju aizliegumu tādai negodīgai komercpraksi, kas kropļo patērētāju saimniecisko rīcību.

Minētās direktīvas 2.panta e) punkts nosaka, ka *būtiski kropļot patērētāja saimniecisko rīcību” nozīmē izmantot komercpraksi, lai būtiski mazinātu patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, tādējādi liekot patērētājam pieņemt tādus lēmumus par darījuma veikšanu, kādus viņš citādi nebūtu pieņēmis.* Savukārt 2.panta k) punkts nosaka, ka *„lēmums veikt darījumu” ir jebkurš patērētāja pieņemts lēmums par to, vai, kā un pēc kādiem noteikumiem veikt pirkumu, vai veikt pilnus vai daļējus maksājumus, paturēt produktu vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolemj rīkoties vai no rīcības atturēties.*

NKAL 15.panta piektajā daļā noteikts, ka saskaņā ar šā panta ceturtās daļas 2.punktu izteiktais ierosinājums neliedz uzraudzības iestādei pieņemt šā panta astotajā daļā minētos lēmumus. NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: *„Ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) uzliek komercprakses īstenotājam par pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) uzliek komercprakses īstenotājam par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) uzliek komercprakses īstenotājam par pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraksi atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norāda laboto informāciju, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) piemēro administratīvo sodu likumā noteiktajā kārtībā”.*

Ievērojot to, ka atbilstoši NKAL 15.panta ceturtās daļas 2.punktam izteikto PTAC ierosinājumu Sabiedrībai līdz 2009.gada 5.novembrim iesniegt PTAC rakstveida apņemšanos turpmāk neizplatīt šāda veida paziņojumu kā Paziņojums Sabiedrība nav pildījusi, un ņemot vērā to, ka saskaņā ar Sabiedrības sniegto informāciju Sabiedrība no 2009.gada 15.septembra nesniedz Paziņojumu, bet saskaņā ar lietā esošajiem materiāliem ir konstatējama konkrētās komercprakses īstenošanas paredzamība nākotnē, uz ko cita starpā norāda labprātīgas apņemšanās turpmāk neīstenot par negodīgu atzītu komercpraksi neizteikšana pēc uzraudzības iestādes izteiktā ierosinājuma un komercpraksē izmantotās informācijas nepatiesuma noliegšana joprojām, vienlaikus uzsverot krāpšanas riska pastāvēšanu taksometru pakalpojumu jomā, PTAC secina, ka Sabiedrībai ir lietderīgi saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu uzlikt tiesisku pienākumu aizliegt negodīgu komercpraksi.

Lemjot par konkrētā tiesiskā pienākuma uzlikšanu Sabiedrībai, PTAC ņem vērā *Administratīvā procesa likuma* 5., 12., 13.pantu un 66.panta pirmajā daļā minētos tiesību principus un lietderības apsvērumus, lai noteiktu lēmuma par negodīgas komercprakses aizlieguma piemērotību, atbilstību un nepieciešamību, ievērojot samērību starp Sabiedrības rīcību un tai uzliedzamo

ierobežojumu, kā arī patērētāju tiesiskās intereses, t.sk., tiesības saņemt normatīvajiem aktiem atbilstošu komercpraksi, un šo interešu aizskārumu.

Pamatojoties uz iepriekš minēto un saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 2.punktu, 7.panta otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta pirmo daļu, 15.panta otro daļu, 15.panta astotās daļas 3.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 12.pantu, 13.pantu, 66.panta pirmo daļu, 149.pantu, 161.panta pirmo daļu, PTAC **nolemj**:

- uzlikt AS „Air Baltic Corporation” tiesisku pienākumu aizliegt negodīgu komercpraksi – neizplatīt šāda veida paziņojumu kā Paziņojums, kurā sniegta informācija, ka *„pēc Rīgas domes Satiksmes departamenta ieteikuma, brīdinām neizmantot melno Mercedesu un balto Toyotu taksometru pakalpojumus lidostā Rīga un pilsētas centrā sakarā ar krāpšanas risku”*.

Pieņemto lēmumu Sabiedrībai ir tiesības pārsūdzēt likumā paredzētajā kārtībā. Saskaņā ar NKAL 16.pantu uzraudzības iestādes lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā Rīgā, Antonijas ielā 6 viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā. Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS