

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

patērētāja

Sabiedrība

LĒMUMS

par strīdu

Rīgā

2023.gada 12.jūnija

Nr.59-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) šādā sastāvā:

Komisijas priekšsēdētāja: Maija Vētra

Komisijas loceklis: Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Anna Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāja un sabiedrība neatmaksāto naudas summu par biļetēm saistībā ar nenotikušu Zivert koncertu 2022.gada 16.jūlijā.

No lietā esošajiem dokumentiem izriet, ka 2022.gada 11.janvārī patērētāja iegādājās biļetes uz Zivert koncertu 100,00 EUR apmērā. 2022.gada 1.martā patērētāja saņēma informāciju, ka apturēta biļešu tirdzniecība uz Zivert koncertu, kā arī patērētājam tika piedāvāta biļešu maiņa. Vienlaikus tika solīts patērētājam atmaksāt naudu līdz 2023.gada 31.janvārim. Tā kā Zivert koncerts tika pārcelts, patērētāja 2023.gada 10.janvārī un 2023.gada 9.februārī atkārtoti vērsās sabiedrībā, lai sabiedrība patērētājam atmaksātu naudu par nenotikušo Zivert koncertu, bet atbilde netika saņemta.

Patērētāja lūdz izskatīt lietu Komisijā.

Izskatot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centra kompetences ietvaros, tika pieprasīta un 2022.gada 7.jūlijā saņemta informācija no sabiedrības, kurā paskaidrots, ka esošā situācija ar Zivert koncertiem, kuriem bija jānotiek Valmierā 2022.gada 16.jūlijā un Liepājā 2022.gada 17.jūlijā ir izveidojusies ģeopolitisko iemeslu dēļ. No rīkotāja neatkarīgu iemeslu dēļ tiek pārcelti uz 2023.gadu. Jauni datumi tiks paziņoti tuvākajā laikā.

Sabiedrība skaidroja, ka biļešu maiņas un atpirkšanas procesi notiks divos posmos. Līdz 2022.gada 1.oktobrim tika piedāvāti biļešu maiņas varianti uz citiem koncertiem, maiņas varianti paredzēs maiņu uz dārgākam biļetēm, kompensējot klientiem sagādātās neērtības. Piedāvājums tiks publicēts un Sabiedrības klientiem informācija tiks izsūtīta uz e-pastu. Savukārt klientiem, kurus neapmierina maiņas varianti, pieteikumi biļešu atpirkšanai jāiesniedz, sākot ar 2022.gada 1.oktobri līdz 2022.gada 31.decembrim. Biļešu atpirkšana tiks veikta laika periodā no 2022.gada 1.oktobra līdz 2023.gada 31.janvārim, naudas līdzekļu izmaksu veicot uz norādīto bankas norēķinu kontu. Aizpildīta biļešu atpirkšanas forma jāiesniedz pa e-pastu atmaks@yae.lv.

PTAC, pārbaudot SIA “BIĻEŠU SERVISS” mājas lapu, secināja, ka pēc publiski pieejamās informācijas koncerts, kam bija jānotiek 2022.gada 16.jūlijā tiek pārcelts uz 2023.gada 7.jūliju.

Izskatot iesniegumu Komisijā, sabiedrībai tika pieprasīts sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto, bet sabiedrība atbildi nav sniegusi.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 30.panta sesto daļu šā panta piekto daļu nepiemēro, ja pakalpojuma sniedzējs ir atteicies sniegt pakalpojumu vai pakalpojuma sniegšana termiņā, par kuru bijusi līgumslēdzēju pušu vienošanās, ir būtiska, ņemot vērā līguma noslēgšanas apstākļus, vai ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas ir informējis pakalpojuma sniedzēju, ka pakalpojuma sniegšana līdz konkrētam datumam vai konkrētā datumā ir būtiska. Šādā gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis pakalpojumu termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai termiņā, kas noteikts šā panta ceturtajā daļā, patērētājs ir tiesīgs nekavējoties vienpusēji atkāpties no līguma.

Savukārt PTAL 30.panta septītā daļa nosaka, ka ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

Komisija secina, ka tā kā pasākums nav noticis noteiktajā datumā, patērētāja ir tiesīga uz naudas atmaksu atbilstoši PTAL 30.panta normām.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja iegādājās biļetes par 100,00 EUR un papildus maksāja apkalpošanas maksu par biļešu iegādi 0,90 EUR apmērā. Tā kā SIA “Biļešu serviss” sniedza pakalpojumu – biļešu iegāde, tad nav pamatoti prasīt sabiedrībai atmaksāt arī samaksāto apkalpošanas maksu. Prasība apmierināma saskaņā ar PTAL 30.panta sesto un septīto daļu.

Komisija, izvērtējot faktiskos apstākļus, norāda, ka patērētājas prasība ir apmierināma daļēji, tas ir, atmaksājot patērētājam naudu par biļetēm 100,00 EUR.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 30.panta sesto un septīto daļu;

nolēma:

apmierināt patērētājas prasību;

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam samaksāto naudas summu 100,00 EUR apmērā.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra