

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājam

sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2021.gada 22.februārī

Nr. 17-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: A.Biksiniece,

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par neatmaksātu naudas summu par iegādātām biļetēm uz 2019.gada 19.novembrī paredzēto, bet nenotikušo koncertu “ALESSANDRO SAFINA” (turpmāk – koncerts).

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja 2019.gada 13.novembrī sabiedrības pastāvīgajā tirdzniecības vietā iegādājās trīs biļetes uz koncertu, pavisam samaksājot 74,70 EUR. Katras atsevišķas uz koncertu iegādātās biļetes vērtība ir 24,90 EUR, kas sevī ietver biļešu apkalpošanas maksu 0,90 EUR apmērā. Ierodoties uz koncertu, patērētāja saņēma informāciju no koncerta organizatora SIA “VIA Concert”, ka koncerts ir atcelts un saistībā ar naudas atmaksu ir jāvērsas pie sabiedrības.

No patērētājas iesniegtās sarakstes ar sabiedrību izriet, ka patērētāja 2019.gada 20.novembrī nosūtīja sabiedrībai e-pasta vēstuli, jautājot, kādā veidā ir iespējams saņemt naudas atmaksu saistībā ar atcelto koncertu. Savukārt 2019.gada 21. novembrī sabiedrība e-pasta vēstulē informēja patērētāju, ka tiek plānota koncerta pārcelšana un jaunais koncerta datums tiks paziņots 2019.gada 25.novembrī. Tāpat tika sniegta informācija, ka pēc 2019.gada 25.novembra tiks sniegta informācija par naudas atmaksas kārtību tiem klientiem, kuri uz pārcelto koncertu nevarēs ierasties.

Tā kā 2019.gada 25.novembrī patērētāja nesaņēma nekādu informāciju no sabiedrības, tad 2019.gada 26.novembrī patērētāja nosūtīja sabiedrībai e-pastu, lūdzot atmaksāt naudu.

2019.gada 28.novembrī patērētāja saņēma sabiedrības e-pasta vēstuli, kurā sabiedrība norādīja, ka koncerts netiks pārcelts un aizpildītu pieteikuma veidlapu par naudas atmaksu var iesniegt sabiedrībai līdz 2019.gada 30.decembrim, savukārt naudas atmaksas process tiks uzsākts no 2019.gada 2.decembra.

2019.gada 28.novembrī un atkārtoti 2019.gada 5.decembrī patērētāja iesniedza sabiedrībai iesniegumu par naudas atmaksu. 2019.gada 6.decembrī patērētāja saņēma sabiedrības e-pastu, kurā sabiedrība informēja, ka patērētājas naudas atgriešanas akts ir reģistrēts.

Tā kā nauda netika atmaksāta un sabiedrība sniedza patērētājam informāciju, ka saistībā ar naudas atmaksu tomēr ir jāvērsas pie koncerta organizatora SIA “VIA Concert”, tad patērētāja 2019.gada 30.decembrī nosūtīja SIA “VIA Concert” e-pasta vēstuli, lūdzot naudas atmaksu. Naudas atmaksu patērētāja nesaņēma.

Iesniedzot iesniegumu Komisijai, patērētāja ir izvirzījusi prasību par naudas atmaksu 74,70 EUR apmērā no sabiedrības.

Atšķirībā no iepriekš Komisijā skatītajiem patērētāju strīdiem saistībā ar konkrēto koncertu un naudas atmaksu no sabiedrības, šajā strīdā sabiedrība ir sniegusi Komisijai paskaidrojumu.

No sabiedrības paskaidrojuma Komisijai izriet, ka saskaņā ar sabiedrības un SIA "VIA Concert" 2019.gada 1.februārī noslēgto Līgumu par biļešu tirdzniecību Nr.1-1/81-pr (turpmāk – līgums) SIA "VIA Concert" iegādājās sabiedrības pakalpojumu – koncerta ieejas biļešu tirdzniecību. Atbilstoši līgumam SIA "VIA CONCERT" pilnvaroja sabiedrību veikt biļešu tirdzniecību uz SIA "VIA Concert" organizēto koncertu. Līdz ar to Komisijai ir skaidrs tiesiskais pamats sabiedrībai tirgot biļetes uz SIA "VIA Concert" organizēto koncertu.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 3.panta 4.punktu pakalpojuma sniedzējs ir fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros sniedz pakalpojumu patērētājam, arī izmantojot citu personu starpniecību, kuras rīkojas pakalpojuma sniedzēja vārdā vai uzdevumā.

Komisija secina, ka patērētāja iegādājās biļetes uz SIA "VIA CONCERT" organizētu koncertu ar sabiedrības starpniecību. Attiecīgi runa ir par diviem pakalpojumiem – biļešu tirdzniecības pakalpojums, kuru saņemot, patērētāja pamatoti cerēja saņemt arī otru pakalpojumu – koncertu. Par koncerta norisi atbildīgs ir faktiskais pakalpojuma sniedzējs, kas šajā gadījumā ir SIA "VIA CONCERT".

Attiecībā uz nesniegto pakalpojumu – nenotikušo koncertu saskaņā ar PTAL 30.panta sesto daļu, 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 septītajā daļā noteikts, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanas atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

Līdz ar to par koncerta norisi atbildīga ir SIA "VIA CONCERT" un tai ir jāatmaksā patērētājam naudu par biļetēm uz SIA "VIA CONCERT" organizēto, bet nenotikušo koncertu.

Attiecībā par patērētājam sniegto biļešu tirdzniecības pakalpojumu atbildīga ir sabiedrība. Komisijai nav šaubu, ka biļešu tirdzniecības pakalpojums ir sniegts, pamatojoties gan uz patērētājas iesniegtajām biļešu kopijām, gan maksājumu apliecināšanas dokumenta kopiju.

Tomēr Komisija uzsver, ka PTAL 21.² pantā ir noteikts, ka, organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju. Pretējā gadījumā ir pārkāpti labas komercprakses principi.

Saskaņā ar PTAL 29.panta pirmo daļu patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu vai atmaksā par pakalpojumu samaksāto naudas summu. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā labums, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Komisija norāda, ka sabiedrības un patērētājas noslēgtais līgums par biļešu iegādi ir jāskata plašākā nozīmē, proti, visas sabiedrības darbības – sabiedrības publisks aicinājums iesniegt naudas atmaksas pieteikuma veidlapu, kā arī apsoliņums patērētājam atmaksāt naudu, ir noticis līguma ietvaros, kas noslēgts starp patērētāju un sabiedrību. Līdz ar to Komisija secina, ka pakalpojums neatbilst līguma noteikumiem, tādēļ sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam komisijas maksa par biļešu tirdzniecību.

Komisija uzskata, ka sabiedrība nav rīkojusies ar profesionālo rūpību attiecībā ar patērētāju. Sabiedrība Komisijai paskaidroja, ka biļešu naudas atgriešana ir maksas

pakalpojums par kuru tiek slēgta atsevišķa vienošanās ar pasākuma organizatoru, ja tas vēlas saņemt pakalpojumu. Sākotnēji SIA "VIA CONCERT" izteicis šādu vēlmi, bet vēlāk mainīja lēmumu un 2020.gada 2.janvārī sabiedrība saņēma informāciju no SIA "VIA CONCERT", ka klienti, lai saņemtu naudas atmaksu par nenotikušo koncertu var vērsties nepastarpināti pie SIA "VIA CONCERT".

Komisija, izvērtējot sabiedrības iesniegtā līguma kopiju, secina, ka saskaņā ar līguma 3.5.punktu atsevišķa vienošanās par naudas atmaksu sabiedrībai un SIA "VIA CONCERT" bija jānoslēdz rakstveidā. Tā kā atsevišķa rakstveida vienošanās kopija Komisijai netika iesniegta, tad Komisija secina, ka sabiedrība ir pārkāpusi pati savu organizēto iekšējo kārtību un patērētājam sākotnēji sniegtā maldinošā informācija par naudas atmaksas procesu bija balstīta uz mutisku, nevis rakstisku sabiedrības un SIA "VIA CONCERT" vienošanos.

Līdz ar to sabiedrības sniegtā informācija patērētājam neatbilst tam, par ko par ko bijusi vienošanās starp sabiedrību un patērētāju, kā arī pakalpojums nav sniegts ar profesionālu rūpību, neņemot vērā patērētājas intereses.

Šajā gadījumā biļetes ir apliecinājums, ka patērētāja ir tiesīga saņemt pakalpojumu – apmeklēt koncertu. Naudas summa 2,70 EUR ir komisijas maksa par biļešu pārdošanu. Patērētāja nav saņēmusi koncerta pakalpojumu. Komisija norāda, ka lietas materiālos nav informācijas par to, ka ir bijusi vienošanās starp patērētāju un sabiedrību par to, ka komisijas maksa netiks atmaksāta, ja koncerts nenotiks.

Tāpat Komisija uzskata, ka sabiedrībai ir jāatbild par to, ka patērētāja ir maldināta, proti, bez juridiska pamata sabiedrība informēja patērētāju par naudas atmaksas kārtību un norādīja, ka naudas atmaksu veiks sabiedrība. Tādējādi Komisija uzskata, ka sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam komisijas maksa par biļešu tirdzniecību. Tomēr saskaņā ar PTAL 3.panta 4.punktu par koncerta norisi atbildīga ir SIA "VIA CONCERT" un sabiedrības profesionālās rūpības trūkums nav pietiekams pamats, lai sabiedrībai būtu jāatbild par SIA "VIA CONCERT" organizētā koncerta norisi.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 3.panta 6.punktu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

Daļēji apmierināt patērētājas prasību par naudas atmaksu;
Sabiedrībai veikt naudas atmaksu patērētājam 2,70 EUR apmērā.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.
Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece