

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

Lēmums par strīdu Rīgā

2021.gada 29.martā

Nr.36-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 saistībā ar samaksātās naudas summa neatmaksāšanu pilnā apmērā par iegādātām aviobiļetēm reisiem Rīga – Barselona – Rīga, kas tika atcelti.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs sabiedrības interneta vietnē iegādājās aviobiļetes maršrutam Rīga – Barselona – Rīga, veicot samaksu 200,17 EUR apmērā. Plānotie lidojumi tika atcelti. Sabiedrība, atmaksājot patērētājam samaksāto naudas summu par iegādātajām aviobiļetēm, ieturēja komisijas maksu, tas ir, par aviobiļeti reisam Rīga – Barselona, ko bija jāizpilda Ryanair Ltd., tika ieturēti 16,89 EUR un par aviobiļeti reisam Barselona – Rīga, ko bija jāizpilda Wizz Air Hungary Ltd., tika ieturēti 15,89 EUR, kā arī tika ieturēta aviobiļešu atcelšanas maksa 15,00 EUR apmērā. Patērētājam tika atmaksāti 152,39 EUR, kam patērētājs nepiekrīt, vēloties atgūt visu par aviobiļetēm samaksāto naudu pilnā apmērā.

Sabiedrība skaidro, ka tā kā reisu Rīga – Barselona un reisu Barselona – Rīga plānots bija izpildīt diviem dažādiem gaisa pārvadātājiem tika piemērota komisijas maksa par katras aviobiļetes iegādi atsevišķi. Sabiedrība uzsver, ka ir sniegusi aviobiļešu tirdzniecības starpniecības pakalpojumu pilnā apmērā un tai nav pamata atmaksāt naudu par sniegtu pakalpojumu. Komisijas maksa tiek ieturēta saskaņā ar sabiedrības mājas lapā pieejamiem Vispārējiem noteikumiem, kas ir saistoši patērētājiem, kuri pie sabiedrības iegādājas aviobiļetes. Savukārt attiecībā uz aviobiļešu atcelšanas maksu 15,00 EUR apmērā sabiedrība norāda, ka gadījumos, kad reisi tiek atcelti, Sabiedrība veic papildu darbības, lai pieprasītu no gaisa pārvadātājiem samaksāto naudu par iegādātajām aviobiļetēm, tas ir, Sabiedrība sniedz papildu pakalpojumu, par ko tiek ieturēta samaksa no aviobiļešu cenas. Sabiedrība norāda, ka, iegādājoties aviobiļetes, iegādes procesa laikā patērētājs tiek informēts par aviobiļetes cenu un zem tās tiek norādītas papildu izmaksas, kas ir komisijas maksa, ko sabiedrība pieprasa par sniegto starpnieka pakalpojumu. Savukārt pirms apmaksas veikšanas patērētājam ir jāapstiprina, ka viņš ir iepazinies ar Vispārējiem noteikumiem, kuros ir norādīta informācija par komisijas maksu un biļešu atcelšanas izmaksām. Papildus sabiedrība norāda, ka patērētājam tika piedāvāts saņemt samaksāto naudas summu par aviobiļetēm kā vaučeru, kam patērētājs nepiekrīta un pieprasīja atmaksāt samaksāto naudas summu.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, secina, ka, iegādājoties biļetes sabiedrības interneta vietnē, patērētājam bija iespēja iepazīties ar mājaslapā pieejamajiem Vispārējiem noteikumiem, kuros norādīts, ka, veicot rezervāciju, tiek piemērota komisijas maksa par aviobiļešu noformēšanu no 4 – 17 EUR. Tādējādi sabiedrība bija tiesīga par sniegto pakalpojumu iekasēt komisijas maksu. Tā kā patērētājs iegādājās divas biļetes, tad komisijas maksa tiek piemērota par katru iegādāto biļeti. No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka sabiedrība bija veikusi biļešu rezervāciju, tādējādi sabiedrība savu pakalpojumu (biļešu rezervāciju) bija sniegusi pilnā apmērā.

Komisija informē, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu (turpmāk – PTAL) patērētājs naudas atmaksu par sniegtu pakalpojumu var atgūt tad, ja sniegts nekvalitatīvs pakalpojums, vai nav ievērots pakalpojuma sniegšanas termiņš. Tā kā šajā gadījumā pakalpojums (biļešu rezervācija) tika sniegts pilnā apmērā, nav pamata prasīt sabiedrībai atmaksāt par sniegto pakalpojumu samaksāto naudu.

Attiecībā uz sabiedrības pieprasīto maksu 15,00 EUR apmērā par aviobiļetes atcelšanu, Komisija secina, ka sabiedrības mājaslapā esošajos noteikumos Vispārējie noteikumi sadaļā “Papildpakalpojumu izmaksas” norādīts, ka aviobiļetes maiņa vai atcelšana ir 15,00 EUR no personas. Komisija secina, ka aviobiļetes atcelšana ir sabiedrības sniegts pakalpojums un, lai patērētājs saņemtu šādu pakalpojumu, patērētājam ir jāizdara izvēle un pakalpojums (aviobiļetes atcelšana) jāpasūta. Konkrētajā gadījumā patērētājs šādu izvēli nav izdarījis, patērētājs pats neatcēla lidojumu un pats nevērsās pie sabiedrības, lai saņemtu pakalpojumu “aviobiļetes atcelšana”.

Tāpat Komisija secina, ka sabiedrībai, saņemot informāciju no aviokompānijas par lidojuma atcelšanu, kurš pēc būtības bija adresēts patērētājam, vajadzēja patērētājam sniegt pilnu informāciju, ko aviokompānija bija norādījusi. Sabiedrība patērētājam nesniedza informāciju, kas bija tās rīcībā, ka patērētājs pats var vērsties pie aviokompānijas tiešsaistē, lai atgūtu aviobiļešu vērtību 100 % apmērā. Tādējādi patērētājam tika liegta izvēles brīvība, vai patērētājs pats vēlas veikt nepieciešamās darbības, lai atgūtu aviobiļešu vērtību 100% apmērā, vai patērētājs vēlas, lai sabiedrība sniedz pakalpojumu 15,00 EUR apmērā un patērētāja vietā veic nepieciešamās darbības, lai atgūtu par aviobiļetēm samaksāto naudu. Tāpat jānorāda, ka patērētājs iebilda sabiedrībai par piemēroto maksu 15,00 EUR apmērā par sniegto pakalpojumu - aviobiļešu atcelšana, līdz ar to secināms, ka sabiedrība nebija saņēmusi patērētāja piekrišanu šāda pakalpojuma sniegšanai.

Komisijas norāda, ka saskaņā ar PTAL 4.panta trešo daļu patērētājam nav pienākuma pieņemt precī vai pakalpojumu un samaksāt cenu vai citu maksājumu par precī vai pakalpojumu, ja prece piegādāta vai pakalpojums sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu.

Ņemot vērā minēto, kā arī to, ka Komisijas rīcībā nav pierādījumu, ka sabiedrība ir atmaksājusi patērētājam 15,00 EUR, Komisijas ieskatā sabiedrībai ir pienākums atmaksāt patērētājam ieturēto maksu par nepasūtīto aviobiļešu atcelšanas pakalpojumu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 4.panta trešo daļu,

nolemj:

daļēji apmierināt patērētāja prasību pret sabiedrību.

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 15,00 Eur.

Noraidīt patērētāja prasību par komisijas maksas atgriešanu 16,89 EUR un 15,89 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece