

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

**SIA “Transact Pro”
Reģ. Nr. 41503033127
Krišjāņa Valdemāra ielā 62
Rīgā, LV-1013**

Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 5.maijā

Nr.82-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) šādā sastāvā:
Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra
Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve
izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* (turpmāk – patērētājs) un SIA “Transact Pro” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādātās dāvanu kartes “ĪSTĀ” (turpmāk – karte) derīguma termiņu.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs lūdz Komisiju izskatīt strīdu ar sabiedrību par 3,17 EUR atlīdzināšanu, jo šī naudas summa palika neizmantota nepareizi norādītā kartes derīguma termiņa dēļ. Kartes derīguma termiņš nesakrīt ar nomināla izmantošanas termiņu. Uz kartes bija norādīts, ka tās derīguma termiņš ir līdz 2021.gada jūnijam, kas patērētāja izpratnē nozīmēja, ka karti un tās nominālu var izmantot līdz mēneša pēdējai dienai. Patērētājs karti saņēma kā dāvanu no sava darba devēja.

Sabiedrība skaidrojumā Komisijai norādīja, ka informācija par to, ka kartes lietošanas termiņš notek tieši pēc 6 (sešiem) mēnešiem kopš kartes iegādes, tiek norādīta gan kartes iepakojuma atvērumā, gan arī noteikumos, kas atrodami vietnē www.ista.lv (šī vietne norādīta arī uz pašas kartes otrajā pusē), gan arī vietnē izvietotajā informācijā, lai maksimāli pievērstu kartes lietotāju uzmanību šim, jo karšu vadības sistēmā šādām kartēm automātiski tiek ģenerēts šāds termiņš. Sabiedrība informēja, ka lietotājam ir iespējams pašam pārbaudīt kartes atlikumu un lietošanas termiņu vietnē www.ista.lv/bilance vai noskaidrot to pa tālruni sabiedrībā. Sabiedrība paskaidroja, ka strīda izskatīšanas laikā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā apņēmās un jau ir veikusi izmaiņas vietnē www.ista.lv, norādot, ka kartes lietošanas termiņu iespējams noskaidrot sadaļā “bilance”, ievadot kartes datus. Sabiedrība vērsa Komisijas uzmanību, ka karte tās pircējam tiek izsniegta tikai kopā ar iepakojumu, taču sabiedrība nevar uzņemties atbildību par to, kādā iepakojumā un veidā pircējs karti ir nodevis tālāk lietotājam, ja lietotājs nav pats pircējs. Karte kā zemas vērtības un ierobežotas izmantošanas (tā ir atkārtoti nepapildināma, nav iespējama skaidras naudas izmaksa / iemaksa, liegti noteikta veida pirkumi, piemēram, finanšu pakalpojumu apmaksa u.c.) maksājuma instruments tiek izdota bez personas

vārda, uzvārda norādīšanas uz kartes, tādēļ kartes lietotājs var nebūt tā pati persona, kas karti iegādājusies, bet kartes darījumi tiks izpildīti un karte apkalpota atbilstoši noteikumiem.

Komisija konstatē, ka kartes pircējs nav patērētājs un kartei ir divi lietošanas termiņi. Konkrētajā gadījumā kartes lietošanas termiņš bija līdz 2021.gada 30.jūnijam, bet nomināla lietošanas termiņš bija līdz 2021.gada 8.jūnijam. Komisija konstatē, ka kartes aprakstā, kas tika iedots kopā ar karti, ir informācija par kartes veidu un to, ka tās atlikumu var pārbaudīt vietnē www.ista.lv. Komisija secina, ka nav norādīta informācija par kartes lietošanas termiņiem. Skaidrojums par kartes lietošanas termiņiem ir pieejams vietnē www.ista.lv, sadaļā “Biežāk uzdotie jautājumi”. Šobrīd sabiedrība ir papildinājusi vietnē www.ista.lv informāciju, lai *patērētāji* tiktu informēti, ka kartes lietošanas termiņu iespējams noskaidrot vietnē www.ista.lv sadaļā “balance”, ievadot kartes datus.

Komisija norāda, ka, ņemot vērā to, ka tā ir dāvanu karte un bieži kartes lietotājs nav tā pati persona, kura iegādājusies karti, informācijai par kartes derīguma termiņu jābūt norādītai uz kartes vai kartes aprakstā, kas tiek dots kopā ar karti. Komisija norāda, ka *vidusmēra patērētājs* nevar paredzēt, ka kartei ir divi lietošanas termiņi, ja viņš par tiem netiek skaidrā un saprotamā veidā informēts. Komisijas ieskatā sabiedrība nevar paļauties uz to, ka *vidusmēra patērētājs* meklēs informāciju vietnē www.ista.lv vai pārbaudīs kartes lietošanas noteikumus vietnē www.ista.lv. Komisijas ieskatā *vidusmēra patērētājs* paļausies, ka kartes un nomināla derīguma termiņš ir tas, kas norādīts uz kartes.

Ņemot vērā minēto, Komisija uzskata, ka patērētājs netika atbilstoši informēts par kartes un nomināla termiņiem. Komisija vērā ņēma arī to, ka informācija vietnē www.ista.lv par kartes un nomināla termiņu noskaidrošanu tika papildināta tikai konkrētā strīda izskatīšanas laikā un iepriekš tā nebija patērētājam pieejama.

Komisija norāda, ka atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.panta 3.punktam patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par precī vai pakalpojumu vai preces vai pakalpojuma cenu, līdz ar to Komisija secina, ka sabiedrībai ir jāatlīdzina patērētājam 3,17 EUR pilnā apmērā. Par atmaksas veidu sabiedrībai un patērētājam ir pašiem jāvienojas.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.panta 3.punktu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 26.¹² panta (1¹) daļu

nolemj

apmierināt *patērētāja* izvirzīto prasību par naudas atmaksu 3,17 EUR; uzdot SIA “Transact Pro” atmaksāt *patērētājam* 3,17 EUR pilnā apmērā.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 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