



LATVIJAS REPUBLIKAS EKONOMIKAS MINISTRIJA
PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 • tālr. (+371) 67388624 • fākss (+371) 67388634 • e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

Rīgā

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

LĒMUMS

patērētāju tiesību pārkāpuma lietā

Rīgā

2008.gada 30.jūlijā

Nr.66-pt

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) līdz šim saņemti vairāki patērētāju iesniegumi par AS „Air Baltic Corporation” (turpmāk- *Sabiedrība*) aviobiļešu rezervācijas pakalpojumu.

Ņemot vērā *PTAC* rīcībā esošos materiālus, *PTAC* **konstatē**:

[1] 2007.gada 18.jūnijā *PTAC* izdeva administratīvo aktu Nr.33-pt, ar kurā uzdeva AS „Air Baltic Corporation” mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža veikt attiecīgas izmaiņas *Sabiedrības* aviobiļešu rezervācijas sistēmā interneta mājas lapā www.airbaltic.lv, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju izvēlēties lidojuma datuma/laika maiņas garantijas iegādi, pašiem aktivizējot attiecīgo opciju, kā arī sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta izpildi. Sakarā ar minētā administratīvā akta nepildīšanu *PTAC* ir uzsācis tā piespiedu izpildi un līdz šim izdevis vairākus izpildrīkojumus par piespiedu naudas uzlikšanu *Sabiedrībai*, kā arī vairākkārt aicinājis *Sabiedrību* labprātīgi izpildīt ar administratīvo aktu uzliktos tiesiskos pienākumus.

[2] *PTAC*, atkārtoti veicot pārbaudi *Sabiedrības* mājas lapā esošajā aviobiļešu rezervācijas sistēmā, konstatē, ka attiecīgajā rezervācijas solī pasažierim jeb patērētājam tiek piedāvāta iespēja nodrošināt, samaksājot papildu

naudas summu, ne tikai sava lidojuma maiņu, bet arī lidojuma atcelšanu slimības gadījumā, kā arī tiek piedāvāta iespēja saņemt *Sabiedrības* īpašos piedāvājumus (skat. pielikumā).

Vienlaikus *PTAC* konstatē, ka, lai iegādātos, piemēram, lidojuma atcelšanas pakalpojumu, patērētājam ir jādeaktivizē rezervācijas sistēmā automātiski aktivizētā opcija par minētā pakalpojuma iegādi. Tāpat patērētājam ir jādeaktivizē opcija par *Sabiedrības* īpašo piedāvājumu saņemšanu, kā arī ir jāmaina automātiski uzstādīta opcija par bagāžas esamību (1 soma) aizlidojot un atgriežoties.

[3] Sakarā ar konstatētajiem pārkāpumiem *PTAC* 2008.gada 7.jūlijā aicināja *Sabiedrību* līdz 2008.gada 21.jūlijam veikt izmaiņas *Sabiedrības* aviobiļešu rezervācijas sistēmā interneta mājas lapā, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju pašiem aktivizēt attiecīgās opcijas par *Sabiedrības* piedāvāto pakalpojumu un citu piedāvājumu saņemšanu.

[4] 2008.gada 23.jūlijā *PTAC* saņemtajā atbildes vēstulē *Sabiedrība* norāda, ka nepiekrīt *PTAC* norādītajai argumentācijai un ka to pastiprināti apliecina arī Eiropas Komisijas aktivitātes, kas, izprotot to, ka nav tiesiskās bāzes, lai pašlaik aizliegtu šādu praksi, steigā pieņem jaunu regulu.

Sabiedrība paskaidro, ka automātiski aktivizētās opcijas ir blakus nosacījums pie pakalpojuma, kur pakalpojums ir lidojums, bet nosacījumu bez pakalpojuma nopirkt nevar. *Sabiedrība* vērs uzmanību uz to, ka *Sabiedrība* saskaņā ar Eiropas Padomes regulu Nr.2409/92 var pieņemt lēmumu, kādu pakalpojumu un ar kādiem nosacījumiem pārdot, un uz to, ka likums reglamentē pakalpojumu iegādi, nevis blakus nosacījumu iegādi.

Sabiedrībai nav saprotams, kāpēc gadījumā, ja patērētājam tiek piedāvāta cena X ar iespēju to samazināt uz Y, kur Y ir blakus nosacījuma cena pie pakalpojuma naudas izteiksmē, šāds piedāvājums tiek uzskatīts par pretlikumīgu.

Izvērtējot *Sabiedrības* mājas lapā iekļautos aviobiļešu rezervācijas noteikumus, patērētāju iesniegumos minēto, *Sabiedrības* sniegto viedokli un citu *PTAC* rīcībā esošo informāciju, *PTAC* **secina**:

1. Saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 25.panta trešo daļu *PTAC* darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. *PTAL* 25.panta astotā daļa paredz, ka, ja konstatēts patērētāju tiesību pārkāpums, kas skar patērētāju grupas intereses (patērētāju kolektīvās intereses), un tas var radīt zaudējumus vai kaitējumu patērētājiem, arī atsevišķam patērētājam, *PTAC*, izvērtējis pārkāpuma raksturu un būtību, kā arī citus aspektus, ir tiesīgs pieņemt lēmumu, ar kuru uzdod pakalpojuma sniedzējam izbeigt pārkāpumu un veikt noteiktas darbības tā ietekmes novēršanai, nosakot termiņu šo darbību izpildei. Līdz ar to *PTAC* kompetencē ir pieņemt lēmumu patērētāju tiesību pārkāpuma novēršanai.

2. Saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 6.punktu *PTAC* funkcijās ietilpst „patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, arī normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs grozītu līguma projektu vai pārtrauktu pildīt līguma noteikumus, ja līguma projektā vai noslēgtajā līgumā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi”. Tādējādi *PTAC* ir tiesīgs pieņemt lēmumu par netaisnīgiem un nevienlīdzīgiem līguma noteikumiem savas kompetences ietvaros.

3. Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 1.punktu patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja, „iegādājoties precī vai saņemot pakalpojumu, nav ievērota patērētāja izvēles brīvība un viņa izteiktā griba”. Atbilstoši *PTAL* 4.panta pirmās daļas noteikumiem, „stājoties līgumattiecībās ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, patērētājam jānodrošina iespēja pilnībā realizēt savu izvēli un gribu, iegādājoties tieši tādu precī vai saņemot pakalpojumu, kādu patērētājs vēlas (...). Ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir respektēt šo gribu”. Savukārt *PTAL* 4.panta trešā daļa paredz, ka „patērētājam nav pienākums pieņemt precī vai pakalpojumu un samaksāt cenu par precī vai pakalpojumu, ja prece ir piegādāta vai pakalpojums sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu”.

4. Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 2.punkta noteikumiem „patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi”. Atbilstoši *PTAL* 6.panta pirmās daļas noteikumiem „ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem”.

5. *PTAC*, izvērtējot no patērētājiem saņemtās sūdzības, kā arī veicot pārbaudi *Sabiedrības* aviobiļešu rezervācijas sistēmā interneta mājas lapā, secina, ka *Sabiedrības* patērētājiem piedāvātā biļešu rezervācijas sistēma daļā, kas liek patērētājiem deaktivizēt automātiski aktivizētās opcijas par dažādu pakalpojumu un citu piedāvājumu iegādi, kā arī uzliek par pienākumu patērētājiem atteikties no *Sabiedrības* īpašajiem piedāvājumiem to saņemšanas nevēlēšanās gadījumā un mainīt *Sabiedrības* atzīmēto opciju par bagāžas esamību, liedz patērētājiem pilnībā brīvi realizēt savu izvēli un gribu, tādējādi aizskarot ar *PTAL* aizsargātās patērētāju tiesības.

6. *PTAC* konstatē, ka, pastāvot automātiski aktivizētai opcijai par konkrēta pakalpojuma iegādi, var izveidoties situācija, kad patērētājs apstiprina biļetes rezervāciju vienlaikus ar, piemēram, lidojuma atcelšanas pakalpojuma iegādi vai piekrišanu saņemt *Sabiedrības* īpašos piedāvājumus un norādīt bagāžas esamību (kaut arī tās nebūs), neuzmanības vai citu apstākļu dēļ nedeaktivizējot un nemainot noteikto opciju un tādējādi nesaņemot tieši tādu pakalpojumu, kādu patērētājs ir patiesībā vēlējis.

PTAC uzsver, ka patērētājam nav pienākums pieņemt pakalpojumu un samaksāt par pakalpojumu, ja pakalpojums sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu, kā tas noteikts *PTAL* 4.panta trešās daļas noteikumos.

PTAC norāda, ka patērētājam ir jādod izvēles brīvība – pieņemt vai nepieņemt kādu pakalpojumu, un patērētājam nevar uzlikt par pienākumu veikt kādas aktīvas darbības, lai atteiktos no noteikta piedāvājuma, t.i., deaktivizēt automātiski aktivizētās opcijas, piemēram, par lidojuma atcelšanas pakalpojuma iegādi vai par vēlēšanos saņemt *Sabiedrības* īpašos piedāvājumus.

Turklāt attiecībā uz automātiski atzīmēto opciju par *Sabiedrības* īpašo piedāvājumu saņemšanu *PTAC* vērš uzmanību uz to, ka šāda rīcība ir pretrunā ar *Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma* prasībām. Saskaņā ar minētā likuma 9.panta pirmās daļas noteikumiem ir aizliegts izmantot komerciāla paziņojuma sūtīšanai sakaru līdzekļus, kurus izmantojot iespējams individuāls kontakts ar pakalpojuma saņēmēju, ja pakalpojuma saņēmējs iepriekš nav devis brīvu un nepārprotamu piekrišanu. *PTAC* norāda, ka neatteikšanās no piedāvājuma nav uzskatāma par brīvu un nepārprotamu piekrišanu pakalpojuma saņemšanai.

7. *PTAC* atkārtoti norāda, ka saskaņā ar *PTAL* 6.panta pirmās daļas noteikumiem „*pakalpojuma sniedzējs nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem*”. *PTAL* 5.panta otrās daļas 5.punktā noteikts, ka līguma noteikumi ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, ja tie nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām. Savukārt *PTAL* 6.panta trešās daļas 1.punkts nosaka, ka līguma noteikums ir uzskatāms par netaisnīgu, ja tas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu.

PTAC uzskata, ka *Sabiedrības* aviobiļešu rezervācijas sistēmā ietvertie līguma noteikumi, kas uzliet par pienākumu patērētājam veikt aktīvas darbības, lai atteiktos no attiecīgajiem pakalpojuma sniedzēja piedāvātajiem pakalpojumiem un izteiktajiem piedāvājumiem, nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām, tādējādi pārkāpjot līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu. Līdz ar to šādi noteikumi ir atzīstami par netaisnīgiem līguma noteikumiem atbilstoši *PTAL* 5.panta otrās daļas 5.punktam un 6.panta trešās daļas 1.punktam.

8. *PTAC* noraida *Sabiedrības* 2008.gada 23.jūlijā sniegtās atbildes uz *PTAC* aicinājumu vēstulē pausto argumentu, ka „*automātiski aktivizētās opcijas ir blakus nosacījums pie pakalpojuma, kur pakalpojums ir lidojums, bet nosacījumu bez pakalpojuma nopirkt nevar*”, kā arī to, ka „*likums reglamentē pakalpojumu iegādi nevis blakus nosacījumu iegādi*”.

PTAC norāda, ka *PTAL* tiesiskais regulējums ir attiecināms uz visiem preču vai pakalpojumu iegādes noteikumiem ar patērētājiem noslēgtajos līgumos un to projektos, izņemot līgumu būtiskās sastāvdaļas (t.sk., preču vai

pakalpojumu cenu), ko *PTAC*, pieņemot šo lēmumu, nevērtē. *PTAC* ņem vērā, ka saskaņā ar *Civillikuma* 1549.punktu līguma nosacījums ir „*tāds blakus noteikums, ar kuru līguma spēks darīts atkarīgs no kāda nākoša un nezināma vai vismaz par tādu domājama notikuma*”. No tā secināms, ka, iegādājoties, piemēram, *Sabiedrības* piedāvāto „lidojuma maiņu bez maksas” līguma (konkrētajā gadījumā – aviobiļešu iegādes līguma) spēkā esamība netiek darīta atkarīga no nākoša un nezināma notikuma, jo līgums paliek spēkā neatkarīgi no tā, vai ir nepieciešamība veikt lidojuma maiņu vai nē. Tādējādi *Sabiedrības* norāde uz to, ka automātiski aktivizētās opcijas ir pakalpojuma – lidojuma – blakus nosacījumi, ir nepamatota. Turklāt *PTAC* vērš uzmanību uz to, ka *Sabiedrības* aviobiļešu rezervācijas sistēmā ir sniegta informācija par to, ka lidojumu maiņa un atcelšana ir *Sabiedrības* piedāvāti atsevišķi pakalpojumi: „*Iegādājieties mūsu lidojuma maiņas un atcelšanas pakalpojumus, lai nodrošinātos Jūsu ceļojuma plānu izmaiņu gadījumā!*” Arī līdzšinējā sarakstē ar *PTAC* (piemēram, *Sabiedrības* 2007.gada 27.decembra vēstule, atbildot uz *PTAC* 2007.gada 18.decembra vēstuli Nr.21-03/10547, *Sabiedrības* 2008.gada 3.marta vēstule Nr.867/03/08) *Sabiedrība* ir pati minējusi to, ka automātiski atļeksētie pakalpojumi ir atsevišķi (papildus) pakalpojumi, nevis cita pakalpojuma – lidojuma – blakus nosacījumi.

9. *PTAC* vērš uzmanību uz to, ka arī citas patērētāju tiesību aizsardzības iestādes Eiropā ir reaģējušas uz patērētāju tiesību pārkāpumiem aviokompāniju mājas lapās (skat. Eiropas Komisijas mājas lapā <http://ec.europa.eu> publicēto ziņojumu par maldinošām lidmašīnu biļešu pārdošanas tīmekļa vietnēm). Turklāt *PTAC* 2007.gada nogalē ir saņēmis ziņojumus no vairāku valstu (Beļģijas, Dānijas) kompetentajām iestādēm saistībā ar *Sabiedrības* mājas lapā konstatētajiem pārkāpumiem aviobiļešu rezervācijas sistēmā aktivizēto opciju par papildu pakalpojumu iegādi sakarā. Tāpat *PTAC* atzīmē, ka *PTAC* ir reaģējis arī uz citu Latvijā darbošies ārvalstu aviokompāniju (piemēram, Ryannair) mājas lapās konstatētajiem patērētāju tiesību pārkāpumiem, Eiropas patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas ietvaros nosūtot informāciju attiecīgu ārvalstu kompetentajām iestādēm ar lūgumu veikt attiecīgas darbības konstatēto pārkāpumu novēršanai.

10. Pieņemot šo lēmumu, *PTAC* ņem vērā, ka *Sabiedrība* 2008.gada 16.janvārī sanāksmē par patērētāju tiesību ievērošanu aviopārvadājumu jomā bija piekritusi veikt izmaiņas aviobiļešu rezervācijas sistēmas programmā, noņemot automātiski atļeksētos maksas pakalpojumus. Tāpat *PTAC* ņem vērā Ekonomikas ministrijai adresētajā *Sabiedrības* 2008.gada 2.jūnija vēstulē Nr.328/06/08 Par *PTAC* izpildrīkojuma Nr.30-ir apstrīdēšanu minēto, ka gadījumā, ja tiks pieņemts lēmums, kurā norādīts, ka komersants nedrīkst sniegt automātiski aktivizētus pakalpojumus, *Sabiedrība* pēc tā spēkā stāšanās to neapšaubāmi izpildīs.

Ņemot vērā augstāk minēto un pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 1.punktu, 2.punktu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta trešo daļu, 5.panta otrās daļas 5.punktu,

6.panta pirmo daļu, 6.panta trešās daļas 1.punktu, 25.panta trešo daļu, 25.panta astotās daļas 2.punktu, *PTAC* **uzdod** AS „Air Baltic Corporation”:

- 1) mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža veikt izmaiņas *Sabiedrības* aviobiļešu rezervācijas sistēmā interneta mājas lapā, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju pašiem aktivizēt attiecīgās opcijas par *Sabiedrības* interneta mājas lapā piedāvāto pakalpojumu un citu piedāvājumu saņemšanu;
- 2) šis administratīvais akts neattiecas uz lidojuma datuma/laika maiņas garantiju, attiecībā uz kuru *PTAC* jau 2007.gada 18.jūnijā izdeva administratīvo aktu Nr.33-pt;
- 3) sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta izpildi pirms administratīvā akta lemjošās daļas 1.punktā noteiktā izpildes termiņa beigām atbilstoši *PTAL* 25.panta desmitās daļas noteikumiem.

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta pirmo daļu šo administratīvo aktu adresāts var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātiem, iesniedzot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Rīgā, Kr. Valdemāra ielā 157.

Pielikumā:

Izdruka no *Sabiedrības* mājas lapas uz 1 lapas.

Direktors vietā –
direktors vietniece

B.Liepiņa

(...)