

# 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

2020.gada 11.augustā

Nr. 71 -psrk

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

*Komisijas* priekšsēdētājs – Raimonds Grāvelsiņš

*Komisijas* locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Anna Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāja un SIA “BIĻEŠU SERVISS” (turpmāk – Sabiedrība) par nenotikušo A.Safina koncertu 2019.gada 19.novembrī un naudas neatmaksāšanu.

Koncerta organizators ir SIA ”VIA Concert”. Nauda patērētājam saistībā ar iegādātajām biļetēm nav atmaksāta. Sabiedrība aicināja patērētāju iesniegt iesniegumu par naudas atmaksu SIA ”VIA Concert”. Savukārt SIA “VIA Concert” apņēmas nodrošināt naudu biļešu atmaksai.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja 2019.gada 15.septembrī Sabiedrības interneta vietnē [www.bilesuserviss.lv](http://www.bilesuserviss.lv) iegādājās biļetes uz A.Safina koncertu par ko veica apmaksu 140,00 EUR par biļetēm un veica 1, 20 EUR komisijas samaksu, tas ir, par kopējo summu 141, 20 EUR. 2019.gada 19.novembrī koncerts/pakalpojums tika atcelts.

Patērētāja 2019.gada 20.novembrī elektroniskā veidā nosūtīja iesniegumu Sabiedrībai, pievienojot biļešu kopijas un maksājuma uzdevuma kopiju un pieprasīja atmaksāt naudu par biļetēm 140,00 EUR un iekasēto komisijas maksu 1.20 EUR. Sabiedrība 2020.gada 14.janvārī patērētāju informēja, ka nav izdevies vienoties ar koncerta organizatoru SIA “VIA Concert” par naudas atmaksas kārtību, līdz ar to naudas atmaksāšana nenotiks. Vienlaikus Sabiedrība aicināja patērētāju vērsties ar iesniegumu pie koncerta organizatora SIA “VIA Concert” par naudas atmaksu, jo naudas atmaksāšana ir jāveic SIA “VIA Concert”.

Patērētāja iesniedza iesniegumu *Patērētāju strīdu risināšanas komisijā* (turpmāk – *Komisija*) un lūdza izskatīt strīdu *Komisijā*, pieprasot atmaksāt samaksāto naudu 140,00 EUR par nenotikušo koncertu, kā arī saņemt iekasēto komisijas maksu 1, 20 EUR.

Izskatot iesniegumu, 2020.gada 10.jūnijā tika pieprasīts Sabiedrībai sniegt skaidrojumu un pierādījumus: kāda informācija tika sniegta patērētājam pirms līguma par biļešu pārdošanu noslēgšanas un kādā veidā šī informācija tika sniegta patērētājam;

- kādi dokumenti veido līguma starp patērētāju un Sabiedrības noteikumus (t.sk. noteikumi par Sabiedrības atbildību un pienākumiem pret patērētāju), kā un kad patērētāja tika ar šiem noteikumiem iepazīstināta;
- kāda informācija tika sniegta patērētājam par to, kādā veidā un kur patērētājam ir jāvērsas par naudas atmaksu, ja pakalpojums netiek sniegts;
- vai patērētājam pastāvīgā informācijas nesējā tika sniegts apstiprinājums par līguma noslēgšanu atbilstoši Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 17.punktam un kāda informācija tika sniegta patērētājam šajā apstiprinājumā;
- vai Sabiedrības rīcībā ir naudas līdzekļi, kuri ir saņemti par SIA "VIA Concert" (reģ.Nr. 40103982164) izsludinātajiem pasākumiem un kuri nav izmaksāti SIA "VIA Concert" vai patērētājiem;
- ņemot vērā to, ka patērētāja iegādājās pasākuma biļetes no Sabiedrības, kā arī veica samaksu par šīm biļetēm uz Sabiedrības kontu, bet 2020.gada 21.janvāra vēstulē patērētājam norāda, ka Sabiedrība nav pasākuma organizatora pārstāvis, kas faktiski nozīmē, ka pasākuma organizators nav apņēmis atzīt Sabiedrības darbību sev par saistošu, tad:
  - kādu iemeslu dēļ Sabiedrība interneta veikala lietošanas noteikumos norādījusi, ka tā nav atbildīga par biļešu apmaiņu vai atlīdzinājumu, ja pasākums ir atcelts vai pārcelts;
  - uz kāda tiesiska pamata Sabiedrība pārdod patērētājiem biļetes uz SIA "VIA Concert" pasākumiem un saņem naudu par to;
  - vai Sabiedrības pārdotās biļetes piešķir patērētājam tiesības attiecībā pret SIA "VIA Concert", kādas šīs tiesības ir un uz kāda tiesiska pamata šīs tiesības pastāv, tai skaitā vai un kā Sabiedrība spēj garantēt, ka tās pārdotās biļetes ir derīgas un tiks pieņemtas SIA "VIA Concert" pasākumos.

Atbilde netika saņemta.

*Komisija* izvērtējot lietas materiālus, norāda, ka naudas atmaksa ir jāveic Sabiedrībai, jo Sabiedrība "*Biļešu servisa interneta veikala lietošanas noteikumu*" 6.4. apakšpunktā noteikts, *ka biļešu apmaiņu vai atlīdzināšanu, ja pasākums ir atcelts/ pārcelts, organizē pasākuma organizators vai Sabiedrība pēc attiecīgās vienošanās noslēgšanas ar pasākuma organizatoru*. Secināms, ka sākotnēji vienošanās bija starp Sabiedrību un SIA "VIA Concert" par naudas atgriešanu.

*Komisija* norāda, ka saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk - PTAL) 3.pantu *patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja iegādājoties preci vai saņemot pakalpojumu, nav ievērota patērētāja izvēles brīvība un viņa izteiktā griba*. Saskaņā ar PTAL 3.panta 6.punktu *patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja līgumsaistības nav pienācīgi izpildītas*.

*Komisija* konstatē, ka līgums par biļešu iegādi ir noslēgts starp patērētāju un Sabiedrība, kā arī naudu patērētāja samaksāja Sabiedrībai. Savukārt Sabiedrība publiski norādīja, ka naudas atmaksa tiks veikta, sākot ar 2019.gada 2.decembri, tas ir, naudu par biļetēm, kas iegādātas Sabiedrībā tīklā, var saņemt ar pārskaitījumu, aizpildot pieteikuma veidlapu. Secināms, ka Sabiedrība nav izpildījusi "*Biļešu servisa interneta veikala lietošanas noteikumu*" 6.4. apakšpunktā noteiktās prasības. Izriet, ka saistības pret patērētāju netiek pildītas. *Komisija* secina, ka neatmaksājot naudu par nenotikušo koncertu, Sabiedrība nav izpildījusi savas saistības, ko tā apņēmas saskaņā ar noteikumu "*Biļešu servisa interneta veikala lietošanas noteikumu*" 6.4. apakšpunktā noteikto un publiski izvietoto informāciju.

PTAL 14.<sup>1</sup> panta otrās daļas 1. un 2.punktu *pakalpojums uzskatāms par atbilstošu līguma noteikumiem, ja pakalpojuma saturs, sniegšanas veids un rezultāts atbilst tam, par ko bijusi vienošanās un pakalpojums sniegts ar profesionālu rūpību, ņemot vērā patērētāja intereses*.

*Komisija* konstatē, ka A.Safina koncerts 2019.gada 19.novembrī nenotika, līdz ar to patērētāja ir paziņojusi Sabiedrībai, ka lauž līgumu un pieprasa atmaksāt iemaksāto naudas summu par biļetēm, kā arī pieprasa atmaksāt komisijas maksu.

*Komisija* norāda, ka koncerta organizators SIA "VIA Concert" nav paziņojusi par koncerta norisi citā konkrētā datumā, tādējādi patērētājas prasība par naudas atmaksu ir jāapmierina.

*Komisija* vērš uzmanību, ka PTAC informēja *Komisiju*, ka kolektīvās uzraudzības lietas ietvaros ir ieguvusi informāciju, ka Sabiedrības rīcībā ir neliela daļa samaksātās naudas summas no patērētājiem, kas nav pārskaitīta no koncerta organizatora SIA "VIA Concert". Tā kā SIA "VIA Concert" neveic naudas atmaksu, *Komisija* ir nonākusi pie secinājuma, ka naudas atmaksu patērētājam var veikt Sabiedrība no rīcībā esošajiem līdzekļiem.

*Komisija* skaidro, ka biļete ir apliecinājums, ka patērētāja ir tiesīga saņemt koncerta pakalpojumu. Naudas summa 1, 20 EUR ir komisija maksa par biļešu pārdošanu. Patērētāja nav saņēmusi koncerta pakalpojumu, līdz ar to arī apliecinājums (biļete) ir nelietderīgs. *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. *Komisija* uzskata, ka patērētājas prasība par komisijas maksu ir jāapmierina.

Ņemot vērā to, ka A.Safina koncerts nav noticis, *Komisija* uzskata, ka patērētājam ir jāatmaksā nauda par biļetēm 140, 00 EUR un jāatmaksā komisijas maksa 1, 20 EUR.

*Komisija*, ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo, PTAL 3.panta 6.punktu, 14.<sup>1</sup> panta otrās daļas 1. un 2. punktu;

#### **nolēma:**

apmierināt patērētājas izvirzīto prasību - Sabiedrībai atcelt līgumu un atmaksāt patērētājam naudu par biļetēm 140,00 EUR par nenotikušo A.Safina koncertu. Sabiedrībai atmaksāt patērētājam komisijas maksu 1, 20 EUR par nenotikušo A.Safina koncertu.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu *Komisijas* lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu *Komisijas* lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš