

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 "MAK Entertainment"
Reģ. Nr. 40203029123
makconcert@gmail.com

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2022.gada 16.maijā

Nr. 95-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 SIA "MAK Entertainment" (turpmāk – sabiedrība) par neatmaksātu naudas summu par iegādātām biļetēm uz koncertu "POLINA GAGARINA/ Atbruņota" (turpmāk – pasākums).

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja interneta vietnē www.bilesuserviss.lv (SIA "BIĻEŠU SERVISS") ir iegādājusies divas biļetes uz pasākumu, kura paredzētais datums bija 2020.gada 13.marts un tas tika pārcelts uz 2020.gada 11.oktobri, jo sākotnēji paredzētajā pasākuma datumā Latvijā bija izsludināta ārkārtējā situācija. Pasākums tika atkārtoti pārcelts no 2020.gada 11.oktobra uz 2021.gada 15.oktobri un vēlāk uz 2022.gada 21.septembri. No patērētājas iesniegtajiem dokumentiem izriet, ka vienas pasākuma biļetes kopējā vērtība ir 26,20 EUR, kas sevī ietver biļešu apkalpošanas maksu 0,90 EUR apmērā.

Patērētājas izvirzītā prasība Komisijai ir naudas atmaksa 52,40 EUR apmērā.

Sabiedrība viedokli, paskaidrojumus vai iebildumus par konkrēto strīdu Komisijai nesniedza.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 7.panta pirmo daļu kultūras, izklaides un sporta pakalpojuma sniedzējam, kurš iepriekš plānotos un pārdošanā izliktos pakalpojumus nevar sniegt Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai noteikto pulcēšanās ierobežojumu dēļ, ir tiesības pārcelt pasākumu uz citu tā norisei piemērotu laiku, par to paziņojot ne vēlāk kā sešus mēnešus pēc ierobežojumu atcelšanas dienas. Pasākumam jānotiek ne vēlāk kā gada laikā pēc ierobežojumu atcelšanas dienas.

Savukārt saskaņā ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 7.panta trešo daļu, ja pakalpojuma sniedzējs nevar nodrošināt iepriekš plānotā pasākuma pārcelšanu, tam ir tiesības piedāvāt patērētājam citu līdzvērtīgu pasākumu vai arī, ja patērētājs atsakās no piedāvājuma, pakalpojuma sniedzējs atmaksā naudu termiņā, kas nav ilgāks par sešiem mēnešiem pēc attiecīgo ierobežojumu atcelšanas dienas.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, secina, ka saskaņā ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai bija pamatoti iemesli pasākumu pārcelt, proti 2020.gada 13.martā Latvijā bija izsludināta ārkārtējā situācija, savukārt atkārtoti pasākums tika pārcelts Covid-19 infekcijas izplatību ierobežojošu pasākumu dēļ, tas ir, pasākuma pārcelšana bija saistīta ar ierobežojumiem iekšstelpās notiekošo pasākumu norisē

(sākot no 2020. gada 13. marta iekšstelpās pieļaujamais apmeklētāju skaits nav bijis lielāks par 1000 apmeklētājiem), kā arī ceļošanas ierobežojumiem ieceļotājiem no Krievijas. Savukārt uz pasākumu, kas tika pārcelts no 2020.gada 13.marta uz 2020.gada 11.oktobri Arēnā Rīga un uz 2021.gada 15.oktobri Arēnā Rīga, pārdošanā ievietoto biļešu skaits bija 7706 biļetes, no kurām nopirkta bija 3774 biļetes (biļešu tirgotāja SIA "BIĻEŠU SERVISS" 2021.gada 15.februārī sniegtā informācija). Savukārt 2021.gada 15.oktobrī joprojām spēkā bija pulcēšanās ierobežojumi. Līdz ar to secināms, ka pasākums ir pārcelts Covid-19 vīrusa infekcijas ierobežojošu pasākumu dēļ.

Saskaņā ar publiski pieejamo informāciju (<https://www.mfa.gov.lv/lv/jaunums/arlietu-ministrs-pasludina-25-krievijas-pilsonus-par-latvijai-nevelamam-personam>) atbilstoši Imigrācijas likuma 61. panta otrajai daļai Latvijas Republikai nevēlamo personu sarakstā 2022.gada 23.martā ir iekļauta Poļina Gagarina (māksliniece, uz kuras pasākumu ir iegādātas biļetes). Ārlietu ministra lēmums paredz noteikt liegumu Poļinai Gagarinai ieceļot Latvijā uz nenoteiktu laiku. Līdz ar to ir secināms, ka pasākums 2022.gada 21.septembrī nenotiks, proti, sabiedrība nevar nodrošināt pasākuma pārcelšanu. Neskatoties uz to, SIA "BIĻEŠU SERVISS" biļešu tirdzniecības vietnē www.bilesuserviss.lv par minēto pasākumu uz Komisijas lēmuma pieņemšanas brīdi ir sniegta informācija, ka "saistībā ar Krievijas agresiju pret Ukrainu biļešu tirdzniecība uz pasākumu ir apturēta līdz turpmākam paziņojumam" līdz ar to Komisija konstatē, ka sabiedrība pasākumu nav atcēlusi.

Komisija vērs uzmanību, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 21.² pants nosaka, ka, organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju. Komisija uzskata, ka Sabiedrība, neatceļot pasākumu un, nerisīnot patērētāju strīdus (sabiedrība neatbild uz Komisijas pieprasījumiem, neatbild uz patērētāju e-pasta vēstulēm, kā arī nepilda Komisijas pieņemtos lēmumus), neievēro profesionālo rūpību un godīgumu attiecībā pret patērētājiem. Sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājiem naudu par iegādātajām biļetēm bez nepamatotas kavēšanās, ņemot vērā, ka māksliniecei ir liegta iebraukšana Latvijā.

Attiecībā uz patērētājam atmaksājamo naudas summu, Komisija norāda, ka biļešu tirdzniecības komisijas maksa 0,90 EUR apmērā nav atmaksājama. Ņemot vērā, ka patērētājas prasība ir par biļešu vērtības atmaksu no sabiedrības par nesniegtu pakalpojumu un to, ka starpnieks SIA "BIĻEŠU SERVISS" ir sniedzis biļešu tirdzniecības pakalpojumu, tad patērētājam atmaksājamā summa ir 25,30 EUR par katru biļeti. Patērētāja uz sabiedrības organizētu pasākumu ir iegādājusies divas biļetes, līdz ar to patērētājam atmaksājamā kopējā summa ir 50,60 EUR.

Komisija, pamatojoties ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 7.panta trešo daļu, PTAL 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;
SIA "MAK Entertainment" veikt naudas atmaksu patērētājam 50,60 EUR apmērā.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu 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