



LATVIJAS REPUBLIKAS EKONOMIKAS MINISTRIJA
PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

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

LĒMUMS

Rīgā

2012.gada 23.oktobrī

Nr. E03-PTU-K115-39

Par tiesiskā pienākuma noteikšanu un administratīvā soda uzlikšanu

Par negodīgas komercprakses īstenošanu, par kuru paredzēts administratīvais sods Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešajā daļā

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece Kristīne Riekstiņa, nepiedaloties akciju sabiedrībai „Air Baltic Corporation”, juridiskā adrese: Lidosta „Rīga”, Mārupes nov., LV-1053, reģistrācijas numurs: 40003245752,

izskatīja administratīvā pārkāpuma lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.panta ceturtās daļas 6. un 6.¹ punktu un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, ir izvērtējis AS „Air Baltic Corporation” (turpmāk – Sabiedrība) patērētājiem piedāvāto līguma noteikumu un īstenotās komercprakses, piedāvājot patērētājiem iegādāties dažādus papildpakalpojumus un saņemt piedāvājumus Sabiedrības mājaslapā www.airbaltic.com/lv (turpmāk – Mājaslapa), atbilstību NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām.

[1] 2012.gada 19.jūnijā veicot pārbaudi Sabiedrības Mājaslapā (lietā sastādīts Akts Nr.PTUK-115/1), PTAC konstatēja, ka Sabiedrības aviobiļešu rezervācijas sistēmā patērētājiem tiek piedāvāts iegādāties dažādus papildpakalpojumus un saņemt piedāvājumus, piemēram, 3.reservācijas soli „Pasažieri” ir piedāvāts SMS uzaicinājums reģistrēties lidojumam (automātiski aktivizēta izvēlne „Nav nepieciešams”), aviokompānijas īpašo piedāvājumu saņemšana (automātiski aktivizēta izvēlne „Vēlos saņemt airBaltic īpašos piedāvājumus”), „lidojuma maiņa bez maksas”, „laicīgas ielidošanas garantija”. Starp 3.reservācijas soli „Pasažieri” un 4.reservācijas soli „Pakalpojumi” parādās logs ar nosaukumu „Nodrošināties pret ceļojuma plānu

izmaiņām”, un izvēlnes, kurās ir piedāvāts iegādāties attiecīgos papildpakalpojumus (piemēram, „lidojuma maiņa bez maksas”), ir automātiski aktivizētas, vienlaikus tiek piedāvātas iespējas izvēlēties opcijas „Nevēlos iegādāties šo(s) pakalpojumu(s)” vai „Turpināt”. Uzklīkšķinot uz izvēlnes „Turpināt”, 4.rezervācijas solī „Pakalpojumi” pieejamajā sadaļā „Iepirkumu grozs” parādās informācija par rezervētajiem papildpakalpojumiem un to cenām. Uzklīkšķinot uz izvēlnes „Nevēlos iegādāties šo(s) pakalpojumu(s)”, turpinājumā tiek piedāvāts veikt sēdvietas rezervēšanu u.c. (bagāža, ēdiens, ātrā reģistrācija u.tml.). Turpinot veikt rezervēšanu, parādās logs ar nosaukumu „Sēdvietas rezervēšana”, kurā ir automātiski aktivizētas izvēlnes „Pasažieris” un „Sēdvietas rezervēta”, kā arī tiek piedāvātas iespējas izvēlēties opcijas „Nevēlos iegādāties šo(s) pakalpojumu(s)” vai „Turpināt”. Tādējādi patērētājiem Mājaslapā vairākkārt tiek piedāvātas automātiski aktivizētas izvēlnes par attiecīgo papildpakalpojumu un piedāvājumu saņemšanu.

[2] PTAC 2007.gada 18.jūnijā pieņēma lēmumu Nr.33-pt (atstāts spēkā ar Ekonomikas ministrijas 2007.gada 28.novembra lēmumu Nr.6100-07-15725) un 2008.gada 30.jūlijā lēmumu Nr.66-pt (atstāts spēkā ar Ekonomikas ministrijas 2008.gada 1.oktobra lēmumu Nr.61-4-9456) par patērētāju tiesību pārkāpumiem, ar kuriem uzlika par tiesisku pienākumu Sabiedrībai veikt izmaiņas aviobiļešu rezervācijas sistēmā interneta Mājaslapā, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju pašiem aktivizēt attiecīgās opcijas par Sabiedrības interneta mājaslapā piedāvāto pakalpojumu un citu piedāvājumu saņemšanu. Lēmumi atzīti par tiesiskiem saskaņā ar 2008.gada 11.novembra Administratīvās rajona tiesas spriedumu lietā Nr.A42436708 (A4367-08/21) un 2012.gada 31.maija Administratīvās apgabaltiesas spriedumu lietā Nr.A42742208 (AA43-059-12/14) (ar kuru atstāts spēkā 2010.gada 27.decembra Administratīvās rajona tiesas spriedums lietā Nr.A42742208 (A2317-10/15)).

Veicot iepriekš minēto lēmumu izpildes uzraudzību, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nav izpildījusi PTAC pieņemtos lēmumus par patērētāju tiesību pārkāpumu novēršanu, līdz ar to uzsāktās administratīvo aktu piespiedu izpildes ietvaros Sabiedrībai tika piemērota piespiedu nauda (kopumā izdoti 64 izpildrīkojumi par kopējo naudas summu LVL 63 400 apmērā). Ņemot vērā, ka saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 360.panta ceturtās daļas noteikumiem administratīvais akts nav izpildāms, ja kopš tā spēkā stāšanās pagājuši vairāk nekā trīs gadi, PTAC (Ekonomikas ministrijas) izdoto lēmumu piespiedu izpilde nav iespējama kopš attiecīgi 2010.gada 6.decembra un 2011.gada 9.oktobra administratīvo aktu piespiedu izpildes noilguma dēļ.

[3] 2012.gada 25.aprīlī pēc PTAC ierosinājuma (PTAC 23.03.2012. vēstule Nr.9-04/2036) notika tikšanās, kurā piedalījās PTAC un Sabiedrības pārstāvji, lai pārrunātu līdz šim konstatētās problēmas Sabiedrības īstenotajā komercpraksē un līguma noteikumu piedāvāšanā patērētājiem, kā arī rastu iespējamus risinājumus patērētāju tiesību nodrošināšanai. Tās laikā cita starpā tika norādīts uz vairākiem būtiskiem pārkāpumiem Mājaslapā, un tika saņemta Sabiedrības pārstāvju sniegta informācija par drīzumā plānotajām izmaiņām tās Mājaslapā, tostarp attiecībā uz automātiski aktivizētajām opcijām par dažādu papildpakalpojumu saņemšanu (līdz 2012.gada jūnijam). PTAC konstatēja, ka līdz minētajam termiņam nepieciešamās izmaiņas Mājaslapā netika veiktas (ko apstiprina 2012.gada 19.jūnija pārbaudes akts Nr.PTUK-115/1).

[4] Konstatējot, ka pirmšķietami Sabiedrība ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, PTAC 2012.gada 6.augustā nosūtīja vēstuli Nr.21-06/5111-K115, kurā

informēja Sabiedrību par pieņemto lēmumu uzsākt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā, uzaicināja Sabiedrību ierasties uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu, informēja Sabiedrību par PTAC konstatētajiem faktiskajiem un tiesiskajiem apstākļiem, iespējamo pārkāpumu, kā arī par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus konkrētajā administratīvajā lietā.

[5] Saņemot Sabiedrības lūgumu pārcelt lietas izskatīšanu, PTAC 2012.gada 15.augustā vēstulē Nr.21-06/5306-K-115 informēja Sabiedrību par administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laika maiņu un uzaicināja Sabiedrības pārstāvi ierasties uz lietas izskatīšanu 2012.gada 20.augustā.

[6] 2012.gada 20.augustā administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā Sabiedrības pilnvarotie pārstāvji (...) vērsa uzmanību uz Sabiedrības līdz šim veiktajām izmaiņām Mājaslapā, kā arī tās īstenotajā komercpraksē un patērētājiem piedāvātajos līgumu noteikumos kopumā, izpildot noteiktās prasības un ievērojot pasažieru intereses, vienlaikus norādot uz lielo ieguldījumu un tehniskajiem risinājumiem, kas nepieciešami noteikto prasību izpildei. Sabiedrības pārstāvju ieskatā, informācijas sniegšana par neobligātajiem cenu pielikumiem ir interpretācijas jautājums. Sabiedrība Mājaslapā ir nodrošinājusi caurspīdīguma principa ievērošanu, un Sabiedrībai nav nodoma maldināt pasažierus. Sabiedrība nesāņem patērētāju sūdzības saistībā ar iegādātajiem papildu pakalpojumiem. Sabiedrības pārstāvji atzina, ka papildu pakalpojumi ir nozīmīgs ienākumu avots Sabiedrībai un ar administratīvā soda piemērošanu nevajadzētu nodarīt Sabiedrībai zaudējumus. Lietas izskatīšanas laikā tika izteikts lūgums izbeigt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā, vienlaikus pauzot gatavību sadarbībai pārkāpuma novēršanai. Lai sniegtu Sabiedrības galīgo atbildi un sakarā ar nepieciešamību attiecīgos jautājumus izskatīt Sabiedrības valdes, padomes un akcionāru sēdēs, Sabiedrības pārstāvis izteica lūgumu pārcelt lietas izskatīšanu līdz šā gada oktobra vidum.

[7] Ņemot vērā Sabiedrības izteikto lūgumu par administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas pārcelšanu, PTAC 2012.gada 22.augustā nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.21-06/5503-K-115, paziņojot par lietas izskatīšanas laika maiņu un uzaicinot Sabiedrības pārstāvi ieraksties uz lietas izskatīšanu 2012.gada 18.oktobrī.

Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā 2012.gada 18.oktobrī Sabiedrības pilnvarotie pārstāvji (...) paskaidroja, ka 2012.gada 16.oktobrī notikušajā Sabiedrības amatpersonu sēdē nolemts pārskatīt Mājaslapā piedāvāto pakalpojumu rezervācijas procesu un veikt izmaiņas attiecībā uz automātiski uzstādītajām izvēlnēm papildpakalpojumu saņemšanai, kas faktiski Mājaslapā tiks nodrošināts līdz 2012.gada 23.oktobrim. Sabiedrības pārstāvji iesniedza informāciju par pārkāpumu novēršanu, norādot, ka pārkāpums tiks novērsts, jo nepastāvēs vairs automātiskās izvēlnes, neskatoties uz to, ka notiek visa rezervēšanas procesa pārskatīšana un pārdizainēšana, kā arī Sabiedrībai uzņemoties risku par ieņēmumu zaudējumiem, lai ievērotu likumu un PTAC prasības un izvairītos no negatīvas publicitātes. Tāpat Sabiedrības pārstāvji norādīja uz nepieciešamo laiku 2012.gada 6.martā apstiprinātā Biznesa plāna ieviešanai, izteica vēlēšanos sadarboties ar PTAC likuma prasību interpretācijā, lai nodrošinātu prasību izpildi, kas atbilst industrijas standartiem un neradītu zaudējumus aviokompānijai, un uzsvēra nepieciešamību ievērot vienlīdzības principu, ņemot vērā citu aviokompāniju rīcību.

Attiecībā uz Mājaslapā paredzēto automātiski atzīmēto izvēlni „Vēlos saņemt airBaltic īpašos piedāvājumus” Sabiedrības pārstāvji pauda uzskatu, ka saistībā ar to nav konstatējams normatīvo aktu pārkāpums un tas nav saistāms ar patērētāja

ekonomiskās rīcības ietekmēšanu, kā arī paskaidroja, ka attiecīgie komerciālā rakstura piedāvājumi tiek sūtīti uz patērētāja norādīto e-pastu ar aviobiļetes iegādi saistītiem pakalpojumiem. Attiecībā uz sadaļā „Bagāža” piedāvātajām izvēlnēm Sabiedrības pārstāvji paskaidroja, ka tajās automātiski tiek uzstādīts bagāžas vienību skaits, kāds ir paredzēts attiecīgās aviobiļetes klasei un kas jau ir ietverts aviobiļetes cenā.

Sabiedrības pārstāvji pauda viedokli, ka administratīvā pārkāpuma sastāvs nav konstatējams (proti, nav objektīvās puses) un lūdza izbeigt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā, uzsverot, ka pārkāpums tiks novērsts. Vienlaikus lietas izskatīšanas laikā tika izteikts lūgums atlikt administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu līdz 2012.gada 23.oktobrim, lai iesniegtu papildu pierādījumus, kas apliecinātu, ka PTAC norādītie pārkāpumi ir novērsti.

[8] Ņemot vērā Sabiedrības izteikto lūgumu par administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas pārcelšanu sakarā ar papildu pierādījumu iesniegšanu attiecībā uz pārkāpumu novēršanu, PTAC 2012.gada 19.oktobrī ar vēstuli Nr.21-06/7098-K-115 nosūtīja Sabiedrībai uzaicinājumu uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu 2012.gada 23.oktobrī.

[9] 2012.gada 22.oktobrī PTAC saņēma (pa faksu) Sabiedrības rakstveida paskaidrojumu lietā, kurā Sabiedrība attiecībā uz norādīto Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.1008/2008 par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (turpmāk – Regula) 23.panta pārkāpumu paskaidro, ka Mājaslapā aviobiļešu rezervācijas sistēmā starp 3. un 4.reservācijas soli esošais logs, kurā ir piedāvāts iegādāties papildpakalpojumus, tiek parādīts tikai pamatklases pasažieriem ar mērķi atgādināt par iespējām nodrošināties lidojuma maiņas un lidojuma atcelšanas slimības dēļ gadījumiem, kā arī saņemt laicīgas ielidošanas garantiju, jo minētie pakalpojumi netiek ietverti attiecīgo pasažieru pamatbiļetē, un pasažieriem ir iespēja atteikties no šiem pakalpojumiem. Tādējādi Sabiedrības ieskatā konkrētais logs darbojas vienīgi klientu/patērētāju interesēs, atgādinot par minēto iespēju un tas neveido Regulas 23.pantā paredzēto pārkāpumu.

Sabiedrība norāda, ka, pastāvot prasību interpretācijas atšķirībām, lai izvairītos no iespējamā uzskata par patērētāju maldināšanu, ievērotu normatīvo aktu regulējumu un PTAC prasības, kā arī atspoguļotu patērētāju būtisko nozīmi Sabiedrības darbībā, Sabiedrība piedāvā izdarīt izmaiņas logā „Nodrošināties pret ceļojuma plānu izmaiņām”, kurā vairs netiks izmantotas automātiski aktivizētās izvēlnes un, ņemot vērā nepieciešamos resursus izmaiņu tehniskai ieviešanai un funkcionalitātes nodrošināšanai, tās publiski būs pieejamas sākot no 2012.gada 23.oktobra plkst.16:00.

Sabiedrība, pamatojoties uz Mājaslapā plānotajām izmaiņām, pauž uzskatu, ka nepastāv tiesisks pamats konstatēt normatīvo aktu pārkāpumu un administratīvā pārkāpuma par negodīgas komercprakses īstenošanu sastāvu.

Papildus attiecībā uz atsevišķu bezmaksas pakalpojumu piedāvāšanu Sabiedrība norāda, ka tās ieskatā šie pakalpojumi neatbilst negodīgai komercpraktei ietekmes uz patērētāju ekonomisko rīcību neesamības dēļ, jo neviens no automātiski aktivizētiem Mājaslapā esošajiem bezmaksas pakalpojumiem neietekmē patērētāja izvēli iegādāties vai neiegādāties attiecīgās lidmašīnas biļetes. Tādējādi konkrētajā gadījumā pilnībā nevar tikt konstatētas negodīgas komercprakses pazīmes.

Atsaucoties uz konkrētajos paskaidrojumos, 2012.gada 20.augusta un 18.oktobra administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā sniegtajos Sabiedrības pārstāvju paskaidrojumos norādītajiem argumentiem un to pietiekamību, Sabiedrība

izteikusi lūgumu administratīvā pārkāpuma lietu 2012.gada 23.oktobrī izskatīt bez Sabiedrības pārstāvju klātbūtnes.

[10] Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā 2012.gada 23.oktobrī PTAC, izvērtējot lietā esošos materiālus, tostarp Sabiedrības sniegto informāciju, nepiedaloties Sabiedrības pārstāvjiem, atkārtoti veica pārbaudi Sabiedrības Mājaslapā piedāvātajā aviobiļešu rezervācijas sistēmā (lietā sastādīts Akts Nr.PTUK-115/2). Pārbaudes gaitā PTAC konstatēja, ka starp 3.reservācijas soli „Pasažieri” un 4.reservācijas soli „Pakalpojumi” parādās logs ar nosaukumu „Nodrošināties pret ceļojuma plānu izmaiņām”, un izvēlnes, kurās ir piedāvāts iegādāties attiecīgos papildpakalpojumus, nav automātiski aktivizētas, vienlaikus tiek piedāvātas iespējas izvēlēties opcijas „Nē, paldies” vai „Jā, es vēlos iegādāties šos pakalpojumus”. Uzklīkšķinot uz izvēlnes „Jā, es vēlos iegādāties šos pakalpojumus”, 4.reservācijas solī „Pakalpojumi” pieejamajā sadaļā „Iepirkumu grozs” parādās informācija par rezervētajiem papildpakalpojumiem un to cenām, savukārt, uzklīkšķinot uz izvēlnes „Nē, paldies”, turpinājumā tiek piedāvāts veikt turpmākas rezervācijas darbības.

Vienlaikus, PTAC konstatēja, ka, turpinot veikt rezervēšanu, sadaļā „Bagāža” tiek piedāvātas izvēlnes attiecībā uz bagāžas vienību skaitu. Izvēloties aviobiļeti, piemēram, Pamata klasē (kurā saskaņā ar Mājaslapā sniegto informāciju cenā ir iekļauta tikai rokas bagāža, 8 kg), izvēlnē ir automātiski aktivizēta atzīme – „1 soma” (EUR 20.00), kopā 20 kg, gan lidojumam turp, gan lidojumam atpakaļ. Savukārt, izvēloties, piemēram, aviobiļeti Biznesa klasē (kurā saskaņā ar Mājaslapā sniegto informāciju cenā ir iekļautas 3 somas, 30 kg), bagāžas izvēlnē ir automātiski aktivizēta atzīme – „+ 1 soma (EUR 20.00), kopā 35 kg” gan lidojumam turp, gan lidojumam atpakaļ.

Veicot pārbaudi, tika konstatēts, ka Mājaslapā sadaļā „Informācija pasažieriem”/ „Pasažieru un bagāžas pārvadāšanas noteikumi” labajā pusē zem nosaukuma „Vēstkopa” ir sniegta informācija: „Lūdzu, norādiet e-pasta adresi, uz kuru vēlaties saņemt airBaltic jaunumus un īpašos piedāvājumus”, paredzot iespēju ievadīt elektroniskā pasta adresi.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos lietas materiālus, PTAC secina:

[11] Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka *komercprakse ir darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam, Sabiedrības darbība/bezdarbība saistībā ar patērētājiem sniegtajiem papildpakalpojumiem un izteiktajiem piedāvājumiem Mājaslapā, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL izpratnē. Savukārt, Sabiedrība ir atzīstama par komercprakses īstenotāju saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, kas paredz, ka komercprakses īstenotājs ir ražotājs, pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita persona, kas rīkojas ražotāja, pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja vārdā vai uzdevumā.*

[12] Tā kā NKAL stājās spēkā 2008.gada 1.janvārī un kopš 2008.gada 1.novembra ir spēkā Regula, Sabiedrības īstenotā komercprakse ir pakļauta izvērtējumam no Regulā un NKAL nostiprinātā tiesiskā regulējuma viedokļa.

Regulas 23.pants paredz, ka, publiski norādot pārvadājumu maksu, tai jābūt galīgajai cenai, kas jāmaksā, kā arī papildus norāda informāciju par atsevišķiem maksājumiem, piemēram, lidostas izmantošanu, kā arī nosaka, ka *informāciju par neobligātiem cenās pielikumiem paziņo skaidri, pārskatāmi un precīzi jebkura rezervēšanas procesa sākumā, un klients izdara izvēli, piekrītot veikt attiecīgos maksājumus.*

NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta*, un saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 3.punktu *komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse ir adresēta vai ko tā skar; tā ir agresīva.*

NKAL 6.pantā paredzēts: *Komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārārstītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.* Atbilstoši NKAL 12.panta pirmās daļas noteikumiem *komercprakse ir uzskatāma par agresīvu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un visus apstākļus, var secināt, ka tā faktiski ietver neatlaidīgas darbības, piespiešanu, tostarp fiziska spēka vai nesamērīgas ietekmes izmantošanu, negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.*

[13] PTAC paskaidro, ka Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Kopienų tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs).

Saskaņā ar Negodīgas komercprakses direktīvas (2005/29/EK, 2005.gada 11.maijs) preambulas 11.punktu ar šo direktīvu ir sasniedzama augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, nosakot vienotu vispārēju aizliegumu tādai negodīgai komercpraksei, kas kropļo patērētāju saimniecisko rīcību.

Minētās direktīvas 2.panta e) punkts nosaka, ka *būtiski kropļot patērētāja saimniecisko rīcību” nozīmē izmantot komercpraksi, lai būtiski mazinātu patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, tādējādi liekot patērētājam pieņemt tādus lēmumus par darījuma veikšanu, kādus viņš citādi nebūtu pieņēmis.* Savukārt, 2.panta k) punkts nosaka, ka *„lēmums veikt darījumu” ir jebkurš patērētāja pieņemts lēmums par to, vai, kā un pēc kādiem noteikumiem veikt pirkumu, vai veikt pilnus vai daļējus maksājumus, paturēt produktu vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolemj rīkoties vai no rīcības atturēties.* Tāpat PTAC norāda, ka saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas noteikumiem *par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības; kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu; samaksāt*

preces vai pakalpojuma cenu pa daļām vai kopumā; paturēt precī, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības. No minētās tiesību normas izriet, ka, vērtējot komercprakses atbilstību, jāņem vērā, ka patērētāja ekonomiskās rīcības ietekmēšana attiecas gan uz komercprakses īstenošanas darbībām/bezdarbību saistībā ar pakalpojuma sniegšanu līdz līguma noslēgšanai ar patērētāju, gan uz darbībām/bezdarbību pēc pakalpojuma sniegšanas, gan tā sniegšanas laikā. Turklāt no konkrētā panta izriet, ka, vērtējot komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, nav obligāts nosacījums, ka patērētājam līgums ir jānoslēdz – pietiek vien, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu saņemt pakalpojumu vai atturēties no šādas rīcības, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas, piemēram, veic noteiktas darbības pakalpojuma saņemšanai, un konkrētā patērētāja rīcība jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuru ietvaros var tik ietekmēta arī patērētāja ekonomiskā rīcība.

[14] No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka Mājaslapā patērētājiem, veicot aviobiļešu rezervāciju, tika/tiek piedāvātas automātiski aktivizētas izvēlnes par attiecīgo papildpakalpojumu/neobligāto cenas pielikumu saņemšanu. PTAC norāda, ka, konkrētajā veidā sniedzot attiecīgos papildpakalpojumus (informāciju par neobligātajiem maksājumiem), Sabiedrība nav ievērojusi/neievēro (neievēro attiecībā uz reģistrēto bagāžu par papildu maksu) Regulas 23.panta prasības, jo ir pārkāpta prasība paziņot patērētājam informāciju par neobligātajiem cenas pielikumiem skaidri, pārskatāmi un precīzi un nodrošināt klientam (patērētājam) iespēju pašam izdarīt izvēli, piekrītot veikt attiecīgus maksājumus attiecībā uz neobligātajiem cenas pielikumiem, par kādiem uzskatāmi Sabiedrības piedāvātie pakalpojumi – „lidojuma maiņa bez maksas”, „laicīgas ielidošanas garantija”, „lidojuma atcelšana slimības gadījumā”, reģistrētā bagāža, kas piedāvāta par papildu maksu u.tml. Saskaņā ar Eiropas Savienības Tiesas sniegto minētās Regulas normas interpretāciju „*šie neobligātie cenas pielikumi tādējādi ir saistīti ar pakalpojumiem, kas, papildinot pašu gaisa pārvadājumu, nav nedz obligāti, nedz nepieciešami pasažieru vai kravas pārvadājumam, tādēļ klients var izvēlēties tos pieņemt vai atteikties no tiem. Tieši tādēļ, ka klients var izdarīt šo izvēli, šādi cenas pielikumi ir jāpaziņo skaidrā, pārredzamā un viennozīmīgā veidā rezervēšanas procesa sākumā, un pasažieriem tiem ir skaidri jāizvēlas, kā tas paredzēts šīs regulas 23. panta 1. punkta pirmajā teikumā. (..) Šī īpašā prasība attiecībā uz neobligātiem cenas pielikumiem Regulas Nr. 1008/2008 23. panta 1. punkta pēdējā teikumā ir vērsta uz to, lai izslēgtu, ka gaisa pārvadājumu pakalpojumu klients lidojuma rezervēšanas procesā iegādājas pašam lidojumam papildu pakalpojumus, kas nav obligāti un nepieciešami šī lidojuma mērķiem, ja vien klients tieši neizvēlas iegādāties šos papildu pakalpojumus un samaksāt ar tiem saistīto cenas pielikumu. (..) Turklāt šī prasība atbilst prasībai, kas vispārējā veidā attiecībā uz patērētāju tiesību aizsardzību saistībā ar papildu maksājumiem izvirzīta 22. pantā Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām, ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 64. lpp.). Saskaņā ar šo normu, pirms patērētājam piedāvājums kļūst saistošs, tirgotājam jāprasa patērētāja skaidri pausta piekrišana par jebkādu piemaksu papildu samaksai, kas pielīgta par tirgotāja galvenajām līgumsaistībām, un šo piekrišanu tirgotājs nevar saņemt, izmantojot iepriekš formulētas iespējas, kuras patērētājam ir jānoraida, lai nebūtu jāmaksā papildus.” (skat. Eiropas Savienības*

Tiesas 2012.gada 19.jūlija spriedumu lietā C-112/11, *ebookers.com Deutschland GmbH*, 14.-16.punkts).

Ņemot vērā minēto, PTAC norāda, ka arī gadījumā, ja patērētājam tiek piedāvāta izvēlne „Nevēlos iegādāties šo(s) pakalpojumu(s)”, minētā Regulas prasība netiek izpildīta, jo no tās izriet konkrēts gaisa pārvadātāja pienākums attiecībā uz informācijas sniegšanu patērētājiem: paziņot informāciju par neobligātajiem cenas pielikumiem skaidri, pārskatāmi un precīzi un ļaut patērētājam pašam izdarīt izvēli par attiecīgo maksājumu veikšanu, ko konkrētajā gadījumā Sabiedrība nenodrošina, faktiski izdarot izvēli patērētāja vietā. Arī Administratīvā apgabaltiesa ir norādījusi, ka „(..) *Sabiedrības rīcību, automātiski aktivizējot patērētāja izvēlei piedāvātu opciju, nevar uzskatīt par skaidru, pārskatāmu un precīzu paziņošanu, taču tieši šāds pienākums izriet no Regulas Nr.1008/2008 23.panta*” (skat. Administratīvās apgabaltiesas 2012.gada 31.maija spriedumu lietā Nr.A42742208 (AA43-0598-12/14), Motīvu daļas 10.punktu).

[15] Vienlaikus PTAC konstatē, ka, piedāvājot automātiski aktivizētas izvēlnes aviobiļešu rezervācijas sistēmā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 4.pantā noteikto patērētāja izvēles brīvību un gribu, tādējādi izdarot PTAL 3.panta 1.punktā minēto patērētāja tiesību pārkāpumu – *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 jānodod 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*. PTAC, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, konstatē, ka, pastāvot automātiski aktivizētai opcijai par konkrēta pakalpojuma iegādi, var izveidoties situācija, ka patērētājs apstiprina aviobiļetes rezervāciju vienlaikus ar, piemēram, papildpakalpojuma „lidojuma maiņa bez maksas” vai reģistrētās bagāžas, kas piedāvāta par atsevišķu samaksu, iegādi, neuzmanības vai citu apstākļu dēļ nedeaktivizējot/ neizvēloties opciju „Nevēlos iegādāties šo(s) pakalpojumu(s)” vai nenomainot citu attiecīgo izvēlni 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.

PTAC norāda, ka patērētājam ir jānodod izvēles brīvība – pieņemt vai nepieņemt kādu pakalpojumu, un patērētājam nevar uzlikt par pienākumu veikt kādas aktīvas darbības, lai atteiktos no noteikta piedāvājuma, t.i., konkrētajā gadījumā deaktivizēt automātiski aktivizētās opcijas (izvēlēties izvēlnes „Nevēlos iegādātos šo(s) pakalpojumu(s)”), piemēram, par papildpakalpojuma „laicīgas ielidošanas garantija” iegādi. Arī Administratīvā rajona tiesa un Administratīvā apgabaltiesa ir atzinusi, ka „(..) *Sabiedrības biļešu rezervēšanas sistēmā papildu pakalpojumu (un Sabiedrības īpašo piedāvājumu) izvēlei ir automātiski atzīmētas apstiprinājuma opcijas, savukārt pārējās opcijās izvēle ir jāizdara pašam patērētājam, ieliekot apstiprinājuma zīmi*. Tādējādi apstākļos, kad automātiski ir aktivizētas opcijas par konkrēta pakalpojuma iegādi, var veidoties situācija, ka patērētājs apstiprina aviobiļetes rezervāciju kopā ar papildu pakalpojumiem savas neuzmanības vai citu apstākļu dēļ (..), nedeaktivizējot

noteiktās opcijas un tādējādi nesaņemot tieši tādu pakalpojumu, kādu patērētājs patiesībā ir vēlējis. (..) Nekādā mērā netiek apšaubītas Sabiedrības tiesības noteikt cenu par piedāvāto pakalpojumu, kā arī visus nosacījumus un maksu par šiem nosacījumiem, kas Sabiedrībai izriet no Regulas Nr.2409/92 2.panta, tomēr Sabiedrībai nav tiesību izdarīt izvēli patērētāja vietā un jau automātiski aktivizēt kādu no patērētāja izvēlei piedāvātajām opcijām.” (skat. Administratīvās apgabaltiesas 2012.gada 31.maija spriedumu lietā Nr.A42742208 (AA43-0598-12/14), Konstatējošās daļas 4.3., 4.5.punktu).

[16] Izvērtējot Sabiedrības Mājaslapā aviobiļešu rezervācijas sistēmā patērētājiem piedāvātos līguma noteikumus, proti, līguma noteikumus, kas uzliek par pienākumu patērētājam veikt aktīvas darbības, lai atteiktos no attiecīgajiem Sabiedrības kā pakalpojuma sniedzēja piedāvātajiem pakalpojumiem, PTAC secina, ka šādi noteikumi pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam un ir vērtējami kā netaisnīgi līguma noteikumi PTAL 6.panta trešās daļas izpratnē.

Atbilstoši 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 norāda, ka Sabiedrības aviobiļešu rezervācijas sistēmā ietvertie līguma noteikumi, kas uzliek par pienākumu patērētājam veikt aktīvas darbības, lai atteiktos no attiecīgajiem pakalpojuma sniedzēja piedāvātajiem pakalpojumiem un kas kā Sabiedrības iepriekš sagatavoti standarta noteikumi ir uzskatāmi par līgumslēdzēju pušu savstarpēji neapspriestiem līguma noteikumiem, nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām, tādējādi pārkāpjot līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu. Līdz ar to secināms, ka šādi noteikumi ir atzīstami par netaisnīgiem līguma noteikumiem atbilstoši PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktam (kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu) un Sabiedrība ir izdarījusi PTAL 3.panta 2.punktā minēto patērētāja tiesību pārkāpumu – *nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi.*

[17] Ņemot vērā iepriekš konstatēto, PTAC secina, ka, neievērojot Regulas un PTAL prasības, Sabiedrība ir īstenojusi NKAL 6.pantā noteikto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, tādējādi īstenojot negodīgu un aizliegtu komercpraksi, kā tas noteikts NKAL 4.panta pirmajā daļā un otrās daļas 1.punktā.

PTAC norāda, ka Sabiedrība konkrētajā komercpraksē nav rīkojusies ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās darbības jomā vispārārtītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam, un kas tādējādi negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja, kam šī komercprakse adresēta, ekonomisko rīcību. PTAC ieskatā, vidusmēra patērētājs, kas izmanto vai vēlas izmantot gaisa transporta pakalpojumus, ir tiesīgs paļauties un sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks aviopakalpojumu jomā ievēros Regulas, kuras mērķis ir Kopienas tiesību aktu vienveidīga piemērošana attiecībā uz iekšējo aviācijas tirgu, prasības – tostarp prasību paziņot patērētājam informāciju par neobligātajiem cenās pielikumiem skaidri,

pārskatāmi un precīzi un nodrošināt, ka pasažieris/patērētājs pats var izdarīt izvēli, piekrītot veikt attiecīgus neobligātos maksājumus. Vidusmēra patērētājs ir tiesīgs arī paļauties, ka Sabiedrība ievēros patērētāja izvēles brīvību un gribu.

PTAC arī atzīmē, ka, kā minēts iepriekš, Sabiedrība saskaņā ar PTAL 6.panta pirmās daļas noteikumiem nav tiesīga piedāvāt nevienlīdzīgus un netaisnīgus līguma noteikumus attiecībā pret patērētājiem. Piedāvājot patērētājiem netaisnīgus līguma noteikumus, ietverot tos aviobiļešu rezervācijas sistēmā, Sabiedrība ir veikusi pretlikumīgas darbības un šāda rīcība neatbilst profesionālās rūpības prasībām. PTAC norāda, ka patērētāji var pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība, patērētājiem piedāvājot attiecīgus papildpakalpojumus, atbilstoši profesionālās rūpības kritērijiem aviobiļešu rezervācijas sistēmā ietvers taisnīgus līguma noteikumus, un šāda prakse būtu vērtējama kā atbilstoša gan godīgai tirgus praksei, gan arī labas ticības principam.

Papildus PTAC vērs uzmanību uz to, ka uz Sabiedrības komercprakses neatbilstību godīgai tirgus praksei un labas ticības principam cita starpā norāda arī apstākļi, ka Sabiedrības rīcība attiecībā uz automātiski aktivizētajām izvēlnēm aviobiļešu rezervācijas sistēmā nav konsekventa, proti, Sabiedrība ir izvēlējusies atsevišķas izvēlnes aktivizēt kā patērētājam „nepieciešamas”, bet citas – kā „nav nepieciešamas” (piemērs salīdzinājumam: izvēlne „SMS uzaicinājums reģistrēties lidojumam” ir aktivizēts kā „nav nepieciešams”, savukārt izvēlnes „Lidojuma maiņa bez maksas”, „+ 1 soma (EUR 20.00)” – kā automātiski aktivizētas un tātad nepieciešamas izvēlnes). PTAC ieskatā, minētais varētu norādīt uz Sabiedrības nodomu izdarīt izvēli patērētāja vietā tādā veidā, kas varētu būt izdevīgāk Sabiedrībai kā pakalpojuma sniedzējam, bet patērētāju nostādīt, iespējams, neizdevīgākā situācijā, kas kā papildu arguments norāda uz iespējami nelabticīgo Sabiedrības rīcību konkrētās īstenotās komercprakses ietvaros.

PTAC ieskatā, minētās profesionālajai rūpībai neatbilstošās komercprakses ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu NKAL 7.panta otrās daļas izpratnē, kādu pretējā gadījumā nepieņemtu, piemēram, lēmumu par Sabiedrības piedāvātā papildpakalpojuma saņemšanu un neobligātā aviobiļetes cenas maksājuma veikšanu, tādējādi negatīvi ietekmējot vidusmēra patērētāja ekonomisko uzvedību.

[18] PTAC arī secina, ka vērtētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par agresīvu komercpraksi NKAL 12.panta pirmās daļas izpratnē. PTAC paskaidro, ka Sabiedrība, Mājaslapā konkrētajā veidā piedāvājot saņemt papildpakalpojumus un citus piedāvājumus, faktiski piespiež patērētāju izvēlēties šos piedāvājumus, nenodrošinot iespēju patērētājam pašam izdarīt izvēli, tādējādi būtiski negatīvi ietekmējot vidusmēra patērētāja izvēles un rīcības brīvību attiecībā uz pakalpojumu. PTAC norāda, ka konkrētajā situācijā, ņemot vērā Sabiedrības veikto darbību raksturu (faktiski izvēles izdarīšana patērētāja vietā), Sabiedrība patērētājam nosaka apgrūtinošus šķēršļus attiecībā uz pakalpojuma izvēli un, kā iepriekš minēts, neievērojot PTAL un Regulas prasības, veic pretlikumīgas darbības, kas saskaņā ar NKAL 12.panta trešās daļas 1. un 4. norāda uz Sabiedrības komercpraksē izmantoto piespiešanu attiecībā pret patērētāju. PTAC arī konstatē, ka šādas komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, piemēram, papildpakalpojumu saņemšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, īstenojot agresīvu komercpraksi, ir veikusi negodīgu un aizliegtu komercpraksi atbilstoši NKAL 4.panta pirmajai daļai un otrās daļas 3.punktam.

[19] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrība ir īstenojusi/ īsteno negodīgu – profesionālai rūpībai neatbilstošu un agresīvu – komercpraksi saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 3.punktu, tā izdarot Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – LAPK) 166.¹³ panta trešajā daļā – par negodīgu komercpraksi – noteikto administratīvo pārkāpumu.

Vienlaikus, izvērtējot lietā esošo informāciju, PTAC konstatē, ka šā lēmuma pieņemšanas brīdī Sabiedrība ir daļēji novērsusi konstatēto pārkāpumu (daļā par automātiski atzīmētām izvēlnēm logā „Nodrošināties pret ceļojuma plānu izmaiņām”), savukārt, Sabiedrība nav novērsusi pārkāpumu pilnībā, jo sadaļā „Bagāža” patērētājiem tiek piedāvātas automātiski aktivizētas izvēlnes attiecībā uz reģistrēto bagāžu, kas tiek piedāvāta par papildu maksu – piemēram, Pamata klasē, kurā saskaņā ar Mājaslapā sniegto informāciju cenā ir iekļauta tikai rokas bagāža, 8 kg, izvēlnē ir automātiski aktivizēta atzīme – „1 soma” (EUR 20.00), kopā 20 kg, gan lidojumam turp, gan lidojumam atpakaļ.

[20] Papildus attiecībā uz Sabiedrības Mājaslapā konstatēto automātiski atzīmēto opciju par Sabiedrības īpašo piedāvājumu saņemšanu PTAC secina, ka, ņemot vērā Sabiedrības pārstāvju sniegtos paskaidrojumus, komerciālie paziņojumi patērētājiem tiek sūtīti saistībā ar piedāvājumiem par Sabiedrības gaisa pārvadājumu pakalpojumiem un Sabiedrība Mājaslapā sadaļā „Informācija pasažieriem”/ „Pasažieru un bagāžas pārvadāšanas noteikumi” labajā pusē zem nosaukuma „Vēstkopa” ir sniegusi informāciju „Lūdzu, norādiet e-pasta adresi, uz kuru vēlaties saņemt airBaltic jaunumus un īpašos piedāvājumus”, paredzot iespēju patērētājiem ievadīt elektroniskā pasta adresi un tādējādi nodrošinot patērētājam iespēju dot piekrišanu Sabiedrības komerciālo piedāvājumu saņemšanai uz norādīto elektroniskā pasta adresi. Līdz ar to PTAC nekonstatē, ka Sabiedrības Mājaslapā automātiski atzīmētā izvēlne par Sabiedrības īpašo piedāvājumu saņemšanu būtu pretrunā ar Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (9.panta pirmā daļa) prasībām un varētu negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību. PTAC arī nekonstatē negodīgas komercprakses īstenošanas pazīmes attiecībā uz Mājaslapā automātiski aktivizētām izvēlnēm, kas paredz atturēšanos no piedāvāto pakalpojumu saņemšanas (piemēram, „SMS uzaicinājums reģistrēties lidojumam” – nav nepieciešams, „Sēdvietā nav rezervēta”), tā kā šāda prakse nevar radīt negatīvas ekonomiska rakstura sekas patērētājiem.

[21] Atbildot uz Sabiedrības argumentiem par vienlīdzības principa ievērošanu, ņemot vērā citu aviokompāniju rīcību, un par patērētāju sūdzību neesamību, PTAC paskaidro, ka Regulas 23.panta prasības ir attiecināmas uz visiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniedzējiem, kas piedāvā pakalpojumus no lidostas tādas Kopienas dalībvalsts teritorijā, uz kuru attiecas Kopienas Līgums, vienādā mērā. Veicot Regulas 23.panta prasību ievērošanas uzraudzību un konstatējot tā pārkāpumus, PTAC savas kompetences ietvaros, izmantojot Eiropas patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmu, līdz šim ir vērsies attiecīgās Kopienas dalībvalsts kompetentajā iestādē, lai novērstu konstatētos Regulas pārkāpumus citas aviosabiedrības darbībā. PTAC arī norāda, ka Regulas un NKAL noteikto pārkāpumu konstatēšanai patērētāju sūdzību esamības fakts nav obligāts nosacījums. Turklāt saskaņā ar NKAL 15.panta pirmo daļu un septīto daļu PTAC šā likuma ievērošanas uzraudzību var veikt pēc savas iniciatīvas un komercprakses atzīšanai par negodīgu un lēmumu pieņemšanai nav nepieciešami pierādījumi par komercprakses īstenošana patērētājiem nodarītajiem zaudējumiem.

[22] NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: *Ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) uzliek komercprakses īstenošanai par pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) uzliek komercprakses īstenošanai par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) uzliek komercprakses īstenošanai par pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norāda laboto informāciju, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) piemēro administratīvo sodu likumā noteiktajā kārtībā.*

Ņemot vērā iepriekš minēto, to, ka Sabiedrība ir īstenojusi negodīgu komercpraksi saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 3.punktu un izvērtējot lietderības apsvērumus, proti, to, ar kāda veida lēmumu konkrētajā situācijā tiktu panākta vispārēja augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība ne tikai šobrīd, bet arī nākotnē, PTAC uzskata, ka nav lietderīgi pieņemt kādu no NKAL 15.panta astotās daļas 1.,3.,4.punktā paredzētajiem lēmumiem. Ņemot vērā to, ka Sabiedrība konstatēto pārkāpumu ir novērsusi daļēji un nav pieļaujama turpmāka konkrētās negodīgās Sabiedrības komercprakses īstenošana (tostarp daļā par automātiski atzīmētām izvēlnēm par reģistrēto bagāžas vienību skaitu par papildu maksu), PTAC uzskata par lietderīgu, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu, uzlikt Sabiedrībai tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, savukārt, ņemot vērā to, īstenošanās negodīgās komercprakses iespējamā negatīvā ietekme jau ir neatgriezeniski notikusi, proti, patērētāji jau ilgstoši ir saņēmuši normatīviem aktiem neatbilstošu komercpraksi un patērētāju ekonomiskā rīcība ir negatīvi ietekmēta un ievērojot, ka saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – LAPK) 9.panta pirmo daļu Sabiedrība ir izdarījusi administratīvo pārkāpumu, PTAC uzskata, ka Sabiedrībai, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu, ir piemērojams ietekmēšanas līdzeklis par administratīvo pārkāpumu, nosakot administratīvo sodu, kas paredzēts LAPK 166.¹³panta trešajā daļā.

PTAC ieskatā ar administratīvā soda palīdzību Sabiedrība tiks motivēta savā turpmākajā komercdarbībā nepieļaut atkārtotu iepriekš minētā pārkāpuma izdarīšanu. Arī LAPK 1.panta pirmā daļa nosaka, ka *administratīvo pārkāpumu likumdošanas uzdevums ir aizsargāt sabiedrisko iekārtu, īpašumu, pilsoņu sociāli ekonomiskās, politiskās un personiskās tiesības un brīvības, kā arī komersantu, iestāžu un organizāciju tiesības un likumīgās intereses, noteikto pārvaldes kārtību, valsts un sabiedrisko kārtību, nostiprināt likumību, novērst tiesību pārkāpumus, audzināt pilsoņus likumu precīzas un stingras ievērošanas garā, ieaudzināt viņos cieņas pilnu attieksmi pret citu pilsoņu tiesībām, godu un pašcieņu, pret sadzīves noteikumiem, apzinīgu attieksmi pret saviem pienākumiem un atbildību sabiedrības priekšā, un juridiskajā literatūrā pausts viedoklis, „ka soda kā piespiedu līdzekļa speciālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai administratīvā akta adresāts neizdarītu jaunus prettiesiskus nodarījumus. Soda ģenerālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai tos neizdarītu citas personas”.* (Māris Baltais. *Iestādes rīcības brīvība un lietderības apsvērumi. Jurista Vārds, Nr.18(373), 17.05.2005.*). Vienlaikus PTAC ņem vērā, ka saskaņā ar LAPK 22.pantu *administratīvā soda piemērošanas mērķis ir arī audzināt personu, kura izdarījusi administratīvo pārkāpumu, lai tā ievērotu likumus.*

Ņemot vērā, ka ir izdarīts administratīvais pārkāpums un ir konstatējams administratīvā pārkāpuma sastāvs, lietā nepastāv apstākļi, kas varētu būt par pamatu

lietvedības izbeigšanai (LAPK 239.pants), lietā nepastāv apstākļi, lai nepiemērotu administratīvo sodu, kā arī konstatētais pārkāpums nav uzskatāms par maznozīmīgu un tādēļ Sabiedrība konkrētajā gadījumā nav atbrīvojama no administratīvās atbildības (LAPK 21.pants), un tā iemesla dēļ, lai atturētu pārkāpēju un citus tirgus dalībniekus no administratīvo pārkāpumu izdarīšanas, kā arī šādu pārkāpumu atkārtošānās, nepieciešams Sabiedrībai piemērot administratīvo sodu.

Kā jau iepriekš konstatēts, Sabiedrība ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, tādējādi pārkāpjot NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu, un līdz ar to Sabiedrība tiek saukta pie administratīvās atbildības par administratīvo pārkāpumu, par kuru administratīvais sods ir paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā – *par negodīgu komercpraksi*.

LAPK 32.panta pirmā daļa nosaka, ka *sodu par administratīvo pārkāpumu uzliek ietvaros, ko nosaka normatīvais akts, kurā paredzēta atbildība par izdarīto pārkāpumu, stingrā saskaņā ar šo kodeksu un citiem aktiem par administratīvajiem pārkāpumiem*. Saskaņā ar LAPK 166.¹³ panta trešo daļu *par negodīgu komercpraksi – uzliek naudas sodu juridiskajām personām – no piecdesmit līdz desmittūkstoš latiem*.

Lemjot par naudas soda piemērošanu, PTAC ņem vērā Administratīvā procesa likumā (turpmāk – APL) noteiktos principus un APL 66.pantā noteiktos lietderības apsvērumus, lai noteiktu lēmuma par personas sodīšanu piemērotību un atbilstību, konkrētajā gadījumā ievērojot samērību starp pie atbildības sauktā tirgus dalībnieka rīcību un tam uzliekamo ierobežojumu, kā arī patērētāju (visas sabiedrības) tiesiskās intereses, t.sk., tiesības saņemt normatīvajiem aktiem atbilstošu komercpraksi, un šo interešu aizskārumu, to, ka piemērojamām sankcijām jābūt efektīvām un no pārkāpuma atkārtošānās atturošām.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 34.pantu pastiprina atbildību par administratīvo pārkāpumu. Savukārt, ņemot vērā, ka Sabiedrība šā lēmuma pieņemšanas brīdī ir daļēji novērsusi pieļauto pārkāpumu, PTAC ir konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 33.panta trešo daļu mīkstina atbildību par izdarīto pārkāpumu.

Izvērtējot iepriekš minētos apstākļus, izdarītā pārkāpuma raksturu, proti, īstenošanas veidu, atbildību pastiprinošo apstākļu neesamību un mīkstinošo apstākļu esamību, kā arī pārkāpēja mantisko stāvokli, PTAC uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu Sabiedrībai ir uzliekams naudas sods Ls 7000.00 apmērā. PTAC ieskatā, minētais naudas sods ir uzskatāms par samērīgu naudas sodu, jo īpaši ņemot vērā:

-) izdarītā pārkāpuma raksturu – agresīva un profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse, turklāt pārkāpumam ir pārrobežu raksturs, jo tas skar/var skart citu valstu patērētājus, kuri izmanto vai vēlas izmantot Sabiedrības piedāvātos pakalpojumus, turklāt par konkrēto pārkāpumu PTAC 2008.gadā un 2009.gadā ir saņēmis Dānijas un Norvēģijas patērētāju tiesību aizsardzības kompetento iestāžu lūgumus novērst konkrētos pārkāpumus;

-) pārkāpuma ilgumu – pārkāpums pieļauts kopš Regulas spēkā stāšanās brīža, tas ir, kopš 2008.gada 1.novembra;

-) Sabiedrības rīcību, ilgstoši kavējoties novērst patērētāju tiesību pārkāpumus, kas konstatēti ar PTAC 2007.gada 18.jūnija lēmumu Nr.33-pt un 2008.gada 30.jūlija lēmumu Nr.66-pt, kā arī attiecīgiem Ekonomikas ministrijas lēmumiem, Administratīvās rajona tiesas un Administratīvās apgabaltiesas nolēmumiem;

-) iespējamo negatīvo ietekmi uz sabiedrību (patērētājiem) un iespējamo patērētājiem radīto kaitējumu – piemēram, vienam pasažierim/patērētājam vienā aviobiļetes rezervēšanas reizē par trim papildu pakalpojumiem lidojumam abos virzienos, lai izmantotu Sabiedrības piedāvātās iespējas nodrošināties pret ceļojuma plānu izmaiņām, un saņemtu aviobiļetes cenā neiekļautu reģistrētu bagāžu lidojumam abos virzienos, varēja tikt nodarīti zaudējumi EUR 162.00 (ap LVL 113.80) apmērā, ko konkrētajā aprēķinā ietver izmaksas par pakalpojumiem: lidojuma maiņa bez maksas (kopā EUR 50.00), laicīgas ielidošanas garantija (kopā EUR 48.00), lidojuma atcelšana slimības gadījumā (EUR 24.00), reģistrētā bagāža (kopā EUR 40.00);

-) nepieciešamību motivēt Sabiedrību turpmāk pārkāpumus nepieļaut.

Vienlaikus, nosakot administratīvo sodu, PTAC ņem vērā Regulas 24.pantā noteikto, ka sankcijām par Regulas noteikumu pārkāpumiem ir jābūt iedarbīgām, samērīgām un atturošām.

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz LAPK 9.panta pirmo daļu, 14.¹ pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 33.panta trešo daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 271.panta ceturto daļu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, APL 5.pantu, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, Regulas 23.pantu, 24.pantu, PTAL 3.panta 1., 2.punktu, 4.panta pirmo un trešo daļu, 5.panta otrās daļas 5.punktu, 6.panta pirmo daļu, trešās daļas 1.punktu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un 4.panta otrās daļas 1. un 3.punktu, 6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otro daļu, 12.panta pirmo daļu, trešās daļas 1., 4.punktu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta pirmo daļu un 15.panta astotās daļas 2., 5.punktu,

n o l e m t s u z l i k t :

akciju sabiedrībai „Air Baltic Corporation”

reģistrācijas numurs: 40003245752

juridiskā adrese: Lidosta „Rīga”, Mārupes nov., LV-1053

1) tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, veicot izmaiņas aviobiļešu rezervācijas sistēmā AS „Air Baltic Corporation” interneta mājaslapā, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju pašiem aktivizēt attiecīgās izvēlnes par piedāvātajiem neobligātajiem cenas pielikumiem/papildpakalpojumiem;

2) naudas sodu Ls 7000.00 (septiņi tūkstoši) apmērā.

Pieņemto lēmumu daļā par naudas soda uzlikšanu AS „Air Baltic Corporation” saskaņā ar NKAL 16.pantu, LAPK 238.pantu, 288.panta pirmo un otro daļu un 289.panta pirmo daļu, var pārsūdzēt rajona (pilsētas) tiesā pēc juridiskās personas juridiskās adreses Latvijā 10 darba dienu laikā no lēmuma paziņošanas dienas, iesniedzot Rīgas rajona tiesai, Rīgā, Aiviekstes ielā 5 adresētu sūdzību PTAC, Krišjāņa Valdemāra ielā 157, Rīgā.

Pieņemto lēmumu daļā par tiesiskā pienākuma uzlikšanu AS „Air Baltic Corporation” saskaņā ar NKAL 16.pantu, APL 76.panta pirmo daļu un 79.panta pirmo daļu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad

lēmums stājies spēkā (paziņots adresātam). Lēmuma pārsūdzēšana daļā par tiesiskā pienākuma uzlikšanu neaptur tā darbību.

Saskaņā ar Paziņošanas likuma 8.panta trešo daļu uzskatāms, ka šis lēmums ir paziņots adresātam septītajā dienā pēc tā nodošanas pastā.

Naudas sods jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs:	Valsts kase Reģistrācijas numurs 90000050138
Saņēmēja iestāde:	Valsts kase BIC kods TREL LV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. E03-PTU-K115-39
Pieņemšanas datums:	2012.gada 23.oktobris

Naudas sods jāsamaksā ne vēlāk kā trīsdesmit dienu laikā no dienas, kad izsniegts lēmums par naudas soda uzlikšanu, bet, ja lēmums attiecīgajā daļā pārsūdzēts, - ne vēlāk kā trīsdesmit dienu laikā no dienas, kad paziņots, ka sūdzība noraidīta.

Direktores vietniece

(personiskais paraksts)

K.Riekstiņa

(zīmogs)

IZRAKSTS PAREIZS