

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

**Patērētājam**

**Pakalpojuma sniedzējam**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 1.oktobrī

Nr.94-psrk

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

*Komisijas* priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

*Komisijas* locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrību* saistībā ar norādīto informāciju iegādātajās aviokompānijas aviobiļetēs.

No *patērētāja* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka *patērētājs* iegādājās aviokompānijas aviobiļetes no tūrisma aģenta, kas ir *sabiedrības* starpnieks konkrētajā gadījumā. Vienlaikus *Komisija* konstatē, ka iegādātajās aviobiļetēs ir norādīta informācija “*Check-in is closed 00:00 (hour:min) before planned departure time*” un tajā pašā laikā aviobiļetēs ir norādīta informācija “*REĢISTRĀCIJA REISAM SĀKAS 2 STUNDAS PIRMS PAREDZĒTĀ IZLIDOJUMA LAIKA UN BEIDZAS 40 MINŪTES PIRMS IZLIDOJUMA*”. Iegādātajās aviobiļetēs ir norādīts arī, ka aviopārvadājums tiek izpildīts un uz to ir attiecināmi vispārējie pasažieru un bagāžas pārvadāšanas noteikumi. Pirms aviobiļetes iegādes ir iespēja iepazīties ar iepriekš minētajiem noteikumiem.

*Patērētājs* norāda, ka pretrunīgās informācijas dēļ tika nokavēts reiss Rīga – Katānija 2017.gada 22.septembrī, uz kura reģistrāciju *patērētājs* kopā ar saviem ceļabiedriem ieradās 40 minūtes pirms iekāpšanas. Ņemot vērā iepriekš minēto, *patērētājs* vērsās ar iesniegumu pie tūrisma aģenta un pieprasīja atmaksāt samaksāto naudas summu par iegādātajām aviobiļetēm. Tūrisma aģents saņemto iesniegumu pārsūtīja *sabiedrībai*, kura sniedza atbildi, ka *patērētāja* prasību uzskata par nepamatotu.

*Komisija*, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus, secina, ka aviobiļetēs norādītā informācija attiecībā uz reģistrācijas laiku reisam ir gan latviešu, gan svešvalodā. Vienlaikus *Komisija* secina, ka atbildes vēstulē, ko *sabiedrība* sniedza uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra pieprasījumu, norādīts, ka *patērētājs* aviobiļetes iegādājās no tūrisma aģenta, kas ir tūrisma aģentūra. Vienlaikus *sabiedrība* vēstulē norāda, ka visām aģentūrām, kas pārdod *sabiedrības* aviobiļetes, tiek sniegta informācija, ka lidostā jāierodas divas stundas pirms paredzētā reisa. *Sabiedrība* savā skaidrojumā informē, ka iegādātajās aviobiļetēs ir norādīts, ka reģistrācija reisam sākas 2 stundas pirms paredzētā reisa un beidzas 40 minūtes pirms reisa. *Sabiedrība* vērsa uzmanību, ka aviobiļetēs ir sniegta informācija, ka reiss tiek izpildīts saskaņā ar vispārējiem pasažieru un bagāžas pārvadāšanas noteikumiem, ar kuriem *patērētājam* bija jāiepazīstas pirms reisa. Vienlaikus *sabiedrība* norādīja, ka kļūdas dēļ

*patērētāja* iegādātajās biļetēs bija norādīta informācija “*Check-in is closed 00:00 (hour:min) before planned departure time*”.

*Komisija* norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 1.panta 4.apakšpunktu pakalpojuma sniedzējs ir fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros sniedz pakalpojumu patērētājam, arī izmantojot citu personu starpniecību, kuras rīkojas pakalpojuma sniedzēja vārdā vai uzdevumā. Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija* norāda, ka konkrētajā gadījumā *sabiedrība* ir uzskatāma par pakalpojuma sniedzēju, neatkarīgi no tā, ka aviobiļetes faktiski tika iegādātas no tūrisma aģenta.

*Komisija* vērš uzmanību, ka saskaņā ar Valsts valodas likuma 3.pantu Latvijas Republikā valsts valoda ir latviešu valoda. Vienlaikus *Komisija* vērš uzmanību uz Valsts valodas likuma 8.panta otro daļu, kas nosaka, ka privāto iestāžu, organizāciju, uzņēmumu (uzņēmējiesabiedrību) darbiniekiem, kā arī pašnodarbinātajām personām valsts valoda lietvedībā un dokumentos jālieto tad, ja to darbība skar likumīgas sabiedriskās intereses (sabiedrisko drošību, veselību, tikumību, veselības aizsardzību, patērētāju tiesību un darba tiesību aizsardzību, drošību darba vietā, sabiedriski administratīvo uzraudzību).

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija* skaidro, ka *patērētājam* aviobiļetēs bija jābūt sniegtai informācijai valsts valodā, kā arī *Komisija* norāda, ka *patērētājam* tika sniegta pilnīga informācija valsts valodā par reģistrācijas laiku reisam, līdz ar to nav pamata vērtēt svešvalodā sniegtās informācijas saturu. *Komisija* norāda, ka neskaidrību gadījumā *patērētājam* bija tiesības pieprasīt, lai sabiedrība sniedz papildu informāciju. Līdz ar to *Komisija* skaidro, ka konkrētajā gadījumā *patērētājam* bija saistoša valsts valodā norādītā informācija aviobiļetēs, kā arī vispārējie pasažieru un bagāžas pārvadāšanas noteikumi, ar kuriem bija jāiepazīstas pirms reisa.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, 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, piekto daļu,

### **nolemj**

noraidīt *patērētājam* izvirzīto prasību pret *sabiedrību* par samaksātās naudas summas atmaksu par iegādātajām aviokompānijas aviobiļetēm.

*Komisijas* lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

*Komisijas* priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš