

Informatīvs paziņojums aviopasažieriem

Informatīvs paziņojums par attiecīgiem ES patērētāju aizsardzības, tirgzinības un datu aizsardzības tiesību aktiem, kas piemērojami pieprasījuma aģentūru darbībai saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004 attiecībā uz aviopasažieru tiesībām

Šā informatīvā paziņojuma mērķis ir sniegt pasažieriem informāciju par ES juridisko pamatu, kas attiecas uz pieprasījumu aģentūru darbību aviopasažieru tiesību jomā.

Šādā nolūkā pieprasījumu aģentūra ir uzņēmums, kas saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004¹ ("regula") piedāvā kompensāciju pieprasījumu pārvaldības pakalpojumus sabiedrībai. Šis paziņojums attiecas arī uz juristiem/advokātiem, kas darbojas kā prasījumu aģentūras.

Pasažieriem vienmēr būtu jācenšas sazināties ar apkalpojošo pārvadātāju, pirms tie apsver citus līdzekļus, lai pieprasītu tiesību aizsardzību. Pasažieriem tiek atgādināts, ka saskaņā ar regulas 16. pantu valsts tiesībaizsardzības iestādes ir atbildīgas kā publiskās iestādes, kas nodrošina regulas vispārēju ievērošanu, un ka "alternatīvas strīdu izšķiršanas" procedūras² (ADR) var arī palīdzēt panākt savstarpēji pieņemamu risinājumu strīdiem starp pasažieriem un gaisa pārvadātājiem privāttiesību līmenī. Abu veidu procedūras ir iekļautas spēkā esošajos ES tiesību aktos, un pasažieri tās var izmantot, lai nodrošinātu, ka tiek ievērotas viņu tiesības, un lai viņi saņemtu kompensāciju, ko viņiem ir tiesības saņemt.

Kā minēts Komisijas Skaidrojošo pamatnostādņu par Regulu (EK) Nr. 261/2004³ 7.1. iedaļā, pasažierim ir tiesības izlemt, vai viņš vēlas, lai viņu pārstāvētu cita fiziska vai juridiska persona. Tomēr Komisijas uzmanības lokā nonākuši vairāki apgalvojumi par nepareizu praksi un dažu pieprasījumu aģentūru nepareizu rīcību.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 11. februāra Regula (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 (OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp.).

² Pasažieri, kas dzīvo ES, var iesniegt ADR savus līgumstrīdus ar gaisa pārvadātāju, kas darbojas ES teritorijā un piedalās ADR shēmā. Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 21. maija Direktīva 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.).

³ KOMISIJAS PAZIŅOJUMS Skaidrojošas pamatnostādnes par Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos, un par Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos, kura grozīta ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 889/2002, (2016/C 214/04), 15.6.2016. ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?qid=1543413590788&uri=CELEX:52016XC0615\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?qid=1543413590788&uri=CELEX:52016XC0615(01))).

Vispirms iespējamos šo noteikumu pārkāpumus valstu kompetentās iestādes novērtē katrā gadījumā atsevišķi, ņemot vērā visus attiecīgos apstākļus. Komisijas pienākums ir nodrošināt, ka dalībvalstis uzrauga attiecīgo personu, tostarp pieprasījumu aģentūru, darbību, lai pārbaudītu, vai to darbība tiek veikta saskaņā ar spēkā esošajiem ES noteikumiem par patērētāju tiesību aizsardzību, tirgzinību un datu aizsardzību⁴.

Lai aizsargātu pasažierus un palīdzētu viņiem pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu par viņu kompensācijas pieprasījuma iesniegšanu saskaņā ar regulu, Komisija pievienotajā piezīmē vēlas vērst uzmanību uz dažiem pieprasījumu aģentūru galvenajiem juridiskajiem pienākumiem, kam pasažieriem būtu jāpievērš īpaša vērība.

Šis paziņojums neskar citus pienākumus, kas pieprasījumu aģentūrām noteikti valsts tiesību aktos.

1 - Pieprasījumu aģentūrām ir skaidri jāparāda savu pakalpojumu cena, t. i., savā tīmekļa vietnē jāuzrāda sākotnējā cena, kas ietver visas piemērojamās maksas.

Saskaņā ar ES patērētāju aizsardzības un tirgzinības tiesību aktiem tirgotāji var brīvi noteikt cenas, ko tie prasa par saviem produktiem, ja vien tie pienācīgi informē patērētājus par kopējām izmaksām un to, kā šīs izmaksas tiek aprēķinātas.

Informācijai par cenu jābūt redzamā vietā, līguma darbības ilgumam un patērētāja pienākumiem jābūt skaidriem un nepārprotamiem, un šāda informācija nedrīkst būt maldinoša; tirgotājiem skaidri jānorāda kopējā (vai galīgā) cena (ieskaitot nodokļus). Šo noteikumu pārkāpumus var uzskatīt par negodīgu praksi saskaņā ar ES tiesību aktiem ar nosacījumu, ka prakse var izraisīt to, ka vidusmēra patērētājs pieņem darījuma lēmumu, ko viņš citādi nebūtu pieņēmis.

Attiecībā uz uzņēmumu savstarpēju reklāmu, piemēram, pieprasījumu aģentūrām, kas savus pakalpojumus sniedz uzņēmumiem (pasažieriem, kas lido darba vajadzībām), ir aizliegta jebkāda reklāma, kas jebkādā veidā, tostarp tās noformējuma dēļ, var maldināt personas,

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes 2005. gada 11. maija Direktīva 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") (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.).

Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un 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, 22.11.2011., 64. lpp.).

Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīva 2006/114/EK par maldinošu un salīdzinošu reklāmu (kodificēta versija) (OV L 376, 27.12.2006., 21. lpp.), Eiropas Parlamenta un Padomes 1995. gada 24. oktobra Direktīva 95/46/EK par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti (OV L 281, 23.11.1995., 31. lpp.), Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 12. jūlija Direktīva 2002/58/EK par personas datu apstrādi un privātās dzīves aizsardzību elektronisko komunikāciju nozarē (OV L 201, 31.7.2002., 37. lpp.) un Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa Regula (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp.).

kurām tā ir adresēta, izmainot to ekonomisko rīcību vai tādējādi kaitējot konkurentu interesēm.

2 - Pieprasījumu aģentūrām jāspēj uzrādīt skaidras pilnvaras.

Saskaņā ar vispārīgo tiesību principu katram pasažierim ir tiesības pieņemt lēmumu, vai viņš vēlas, ka cita fiziska vai juridiska persona viņu pārstāv tiesā vai pirmstiesas civilajā tiesvedībā saskaņā ar piemērojamiem valsts tiesību aktiem. Ja tas tiek prasīts, tad pieprasījumu aģentūrām būtu jāuzrāda parakstīta pilnvara kopā ar personu apliecinoša dokumenta vai pases kopiju (parakstu pārbaudei).

3 - Pieprasījuma aģentūrām nevajadzētu izmantot uzstājīgu nepieprasītu pārdošanu pa telefonu.

Uzstājīga nepieprasīta pārdošana pa telefonu var būt svarīga kā viena no 31 praksēm melnajā sarakstā saskaņā ar Negodīgas komercprakses direktīvu (t. i., prakse, ko uzskata par negodīgu visos apstākļos, neizskatot katru gadījumu atsevišķi saskaņā ar citiem direktīvas noteikumiem). Jo īpaši direktīvas I pielikuma 26. punktā ir aizliegts *“nākt klajā ar uzstājīgiem un nevēlamiem piedāvājumiem ar telefona, faksa, e-pasta vai cita saziņas līdzekļa starpniecību, izņemot gadījumos, ciktāl tas pamatots attiecīgo valstu tiesību aktos, lai piespiestu pildīt līgumiskus pienākumus”*.

Turklāt E-privātuma direktīvas 13. pantā ir noteikts, ka tiešās tirgvedības nosūtīšanas vajadzībām ir vajadzīga iepriekšēja piekrišana izmantot automātiskas zvanīšanas mašīnas, faksu un e-pastu. Tiešās tirgvedības balss izsaukumi nav atļauti vai nu bez attiecīgo abonentu vai lietotāju piekrišanas, vai arī attiecībā uz abonentiem vai lietotājiem, kas nevēlas saņemt šos paziņojumus. Izvēli starp šīm iespējām nosaka valsts tiesību akti, ņemot vērā, ka abām iespējām ir jābūt bez maksas abonentam vai lietotājam.

4 - Personas datu nosūtīšana.

Biļešu pārdevējiem, ceļojumu rīkotājiem, ceļojumu aģentiem (tostarp ceļojumu aģentiem tiešsaistē) un jebkurai trešai personai, kurai ir piekļuve pasažieru datiem, bet kura nav pārvadājuma līguma puse, nevajadzētu nosūtīt personas datus pieprasījuma aģentūrai, izņemot gadījumus, kad to atļauj piemērojamie tiesību akti vai to īpaši atļauj pasažieris, uz kuru tie attiecas.

Biļešu pārdevējiem, ceļojumu rīkotājiem, ceļojumu aģentiem (tostarp ceļojumu aģentiem tiešsaistē) un jebkurai trešai personai, kas apstrādā personas datus ES, ir jāievēro ES datu aizsardzības noteikumi. Tas nozīmē, ka personas dati "tiek vākti konkrētos, skaidros un legītimos nolūkos" un ka personas dati netiks "turpmāk apstrādāti ar minētajiem nolūkiem nesaderīgā veidā". Personām vai organizācijām, kas vāc un pārvalda personas datus, tie jāaizsargā pret ļaunprātīgu izmantošanu, un tām ir jāievēro personu tiesības saistībā ar viņu personas datiem, ko garantē ES tiesību akti.