

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 “Baltic World”
Reģ. Nr. 40203448185
riga@anextour.com

Lēmums par strīdu Rīgā

2024.gada 15.novembrī

Nr. 2024/170-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA “Baltic World” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādātu komplekso tūrisma pakalpojumu.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja no tūrisma aģentūras UAB “Vestekspress” bija iegādājusies komplekso tūrisma pakalpojumu uz Hurgadu, Ēģipē ar uzturēšanos viesnīcā Pyramisa Sahl Hasheesh Resort laika periodā no 2024.gada 28.februāra līdz 6.martam, kuras organizators ir sabiedrība. 2024.gada 23.janvārī patērētāja ar sabiedrību noslēdza komplekso tūrisma pakalpojuma līgumu Nr. 1211536 (turpmāk – Līgums) par kopējo summu 1128,00 EUR apmērā. Ceļojuma laikā patērētāja informēja sabiedrību, ka patērētāja nav apmierināta ar viesnīcas kvalitāti, tomēr atbilstošs risinājums netika nodrošināts. Tāpat patērētāja informēja, ka gids, kurš patērētāju pavadīja no lidostas līdz viesnīcai runāja tikai krievu valodā, kuru patērētāja nepārvalda. Patērētāja vērs uzmanību, ka viesnīcas numuri tika mainīti vairākkārt, taču arī ievācoties pēdējā numurā (kas bija 2024.gada 29.februārī) tajā tika konstatētas vairākas neatbilstības, proti, salauzts seifs, duša un tualete, kā arī balkona durvis nevarēja aizvērt. Visa ceļojumā laikā šīs problēmas netika novērstas. Savukārt 2024.gada 6.martā, izrakstoties no viesnīcas, patērētājam tika pieprasīts samaksāt 20,00 USD par salauzto seifu. Patērētājam netika atļauts pamest viesnīcu, tiklīdz minētā summa netiks samaksāta. Ņemot vērā, ka patērētājam bija jāsteidzas uz reisa izlidošanu, patērētāja bija spiesta samaksāt pieprasīto naudas summu. Par veikto samaksu netika izsniegts čeks vai kvīts. Atgriežoties no ceļojuma, patērētāja iesniedza iesniegumu sabiedrībai, aprakstot konstatētās neatbilstības, kā arī pievienojot fotogrāfijas ar viesnīcas numuru. Iesniegumā sabiedrībai patērētāja norādīja, ka vēlas, lai sabiedrība izmaksātu atbilstošu kompensāciju par sabojāto ceļojumu, tomēr sabiedrība atbildi nesniedza.

Ņemot vērā minēto, patērētāja iesniedza sūdzību Eiropas Patērētāju centrā Lietuvā, kas sūdzību pārsūtīja izskatīšanai Eiropas Patērētāju informēšanas centram Latvijā (turpmāk – EPIC). Pēc sūdzības saņemšanas EPIC sabiedrībai nosūtīja divas e-pasta vēstules, lūdzot sniegt skaidrojumu par patērētājas sūdzībā minēto, tomēr sabiedrība atbildi nesniedza.

2024.gada 2.augustā patērētāja iesniedza iesniegumu Komisijai, lūdzot Komisiju izskatīt strīdu starp patērētāju un sabiedrību par kompensācijas izmaksu. Pēc iesnieguma saņemšanas PTAC kā Komisijas sekretariāta funkciju izpildītājs nosūtīja sabiedrībai vēstuli,

lūdzot sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto.

PTAC saņēma sabiedrības atbildi, kurā sabiedrība norāda, ka patērētājas pretenzijām ir subjektīvs raksturs. Sabiedrība vērš uzmanību, ka gida pakalpojumi neietilpst noslēgtajā Līgumā un ir kā papildinājums ērtībai. Sabiedrība arī paskaidro, ka izvēlēta viesnīca bija patērētājas brīva izvēle. Sabiedrība pārbaudīja viesnīcas sertifikāta atbilstību zvaigžņu skaitam un tas ir apstiprinājies, tāpēc sabiedrībai nav iemeslu neticēt un apšaubīt viesnīcas statusu un iespējas. Ņemot vērā minēto, sabiedrība piedāvā patērētājai kompensēt nepamatotos izdevumus par sabojāto seifu 20,00 USD apmērā, jo ir apstiprinājies, ka patērētāja par minēto bojājumu patiešām bija informējusi sabiedrības pārstāvi.

Ņemot vērā sabiedrības sniegto skaidrojumu un piedāvāto risinājumu, PTAC nosūtīja e-pasta vēstuli patērētājai, informējot par sabiedrības piedāvāto kompensācijas apmēru un lūdzot informēt vai patērētāja minētai kompensācijai piekrist. PTAC saņēma patērētājas atbildi, kurā patērētāja norāda, ka patērētāja sabiedrības piedāvātajam kompensācijas apmēram nepiekrīt un vēlas, lai viņai tiktu izmaksāta kompensācija 50% apmērā no ceļojuma maksas.

Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 593/2008 par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I), 6.panta 1.punkta a) apakšpunktu līgumu, ko fiziska persona mērķiem, kurus var uzskatīt par nesaistītiem ar viņas arodu vai profesiju, ("patērētājs") noslēgusi ar citu personu, kas darbojas, īstenojot savu arodu vai profesiju, ("uzņēmējs") reglamentē tās valsts tiesību akti, kurā ir patērētāja pastāvīgā mītnesvieta, ja uzņēmējs savu komercdarbību vai profesionālo darbību veic valstī, kurā ir patērētāja pastāvīgā mītnesvieta. Ievērojot minētajā tiesību normā noteikto, strīds jārisina saskaņā ar Lietuvas Republikas normatīvajiem aktiem.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Lietuvas Republikas normatīvajiem aktiem, tūrisma operators, kas šajā gadījumā ir sabiedrība, ir atbildīga par atbilstību līguma noteikumiem, tai skaitā par pakalpojumiem, kuri ir iekļauti noslēgtajā Līgumā, proti, avio pārvadājumu, tranfēru no lidostas uz viesnīcu un izmitināšanu viesnīcā.

No lietas materiāliem ir secināms, ka par sniegto pakalpojumu neatbilstībām patērētāja sabiedrību informēja uzreiz, proti, tiklīdz tas tika konstatēts. Apstākli, ka ar viesnīcas numuru ir bijušas problēmas apliecina arī tas, ka viesnīcas numuri tika vairākkārt mainīti. Komisija vērš uzmanību, ka viesnīca bez pamatota iemesla nenodrošinātu numuru nomaiņu, līdz ar ko šāda viesnīcas rīcība apliecina, ka ar patērētājai piedāvātajiem numuriem patiešām ir bijušas problēmas. Būtiski ir arī tas, ka sabiedrība neapstrīd nevienu no patērētājas konstatētajam neatbilstībām. Sabiedrības pozīcija ir cita, proti, ka patērētājas pretenzijām ir subjektīvs raksturs un ka gidam, kas nodrošināja transfēru nav pienākuma zināt angļu valodu. Šajā saistībā Komisija vērš uzmanību, ka Līgumā ir norādīts, ka pakalpojumā iekļautajai viesnīcai ir 5 "zvaigznes". Lai arī norādīto "zvaigžņu" skaits ne vienmēr atspoguļo iedomāto kvalitāti, tas tomēr rada zināmas gaidas par piedāvāto pakalpojumu. Komisijas ieskatā nestrādājoša santehnika un tādējādi arī slikts aromāts numurā neatbilst tam, ko patērētājs varētu sagaidīt no viesnīcas ar 5 "zvaigznēm". Savukārt par gida pakalpojumiem, Komisija vērš uzmanību, ka sabiedrības apgalvojums, ka gidam nebija pienākuma zināt angļu valodu, ir pretrunā ar to, kas norādīts Līgumā. Proti, Līgumā lietuviešu valodā ir norādīts, ka gida pakalpojumi ir pieejami lietuviešu, angļu un krievu valodā. Vienlaikus Komisija piekrīt sabiedrības paustajam viedoklis, ka nav skaidrs, kā tieši apstāklis, ka pavadošais gids pārzināja tikai krievu valodu, ir samazinājis sniegto pakalpojumu kvalitāti.

Komisija norāda, ka Lietuvas Republikas Civilt kodeksa (turpmāk – Civilt kodekss) 6.754 (1) pantā ir noteikts, ka tūrisma operators pienākums ir izpildīt kompleksā ceļojuma līgumu atbilstoši ceļotāja tiesiskajai paļāvībai, kas, ņemot vērā kompleksā ceļojuma līguma raksturu un sniegtos pakalpojumus, ceļotājam varēja rasties neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniegs pats tūrisma operators vai citi pakalpojuma sniedzēji, proti, pienākums nodrošināt sniegto tūrisma pakalpojumu kvalitāti. Šajā kontekstā ceļotājam ir tiesības apgalvot, ka viņam sniegts tāds pakalpojums, kādu viņš varēja sagaidīt no sniegtās informācijas. Savukārt Civilt kodeksa 6.754 (2) – (3) panta paredz, ka *"Ja organizētā tūrisma ceļojuma līgumā minētie pakalpojumi*

netiek sniegti atbilstoši organizētā tūrisma ceļojuma līguma noteikumiem, tūrisma operatoram ir pienākums novērst ceļotāja norādītos trūkumus ceļotāja norādītā sapratīgā termiņā, izņemot šā panta 3.punktā noteiktos gadījumus". Tūrisma operators var atturēties no šā panta 2.punktā minēto trūkumu novēršanas, ja tas nav iespējams vai ja tas radītu nesamērīgas izmaksas, ņemot vērā trūkumu apmēru un neatbilstoši sniegto kompleksā ceļojuma līgumā minēto pakalpojumu vērtību. Ja tūrisma operators nenovērš trūkumus šajā punktā minēto iemeslu dēļ, piemēro Civilkodeksa 6.7541 panta noteikumus par kompensāciju. Tādējādi, Civilkodeksa 6.7521 (3)(2) pants paredz, ka ceļotājs ir tiesīgs prasīt cenas samazinājumu cita starpā par "organizētā tūrisma ceļojuma līguma nepienācīgu izpildi".

Ņemot vērā, ka viens no ceļojumā iekļautajiem pakalpojumiem, proti, izmitināšana viesnīcā, netika sniegta atbilstoši tam, ko patērētāja varēja sagaidīt no sabiedrības sniegtās informācijas un noslēgtā Līguma, turklāt ceļojuma laikā konstatētās neatbilstības netika novērstas, patērētāja ir tiesīga izvirzīt prasību par cenas samazinājumu. Komisija norāda, ka no lietas materiāliem nav iespējams secināt, cik liela daļa no kopējās pakalpojuma maksas bija tieši par izmitināšanu viesnīcā. Jāņem arī vērā, ka citi pakalpojumi tika nodrošināti atbilstoši noslēgtā Līguma nosacījumiem, piemēram, aviopārvadājumi tur un atpakaļ. Tāpat jāņem vērā, ka patērētāja nav norādījusi citas pretenzijas par viesnīcas sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, ēdināšanu. Tādējādi, Komisijas ieskatā atbilstošs cenas samazinājums būt 25% apmērā no kopējas pakalpojuma maksas, kas veido naudas summu 282,00 EUR apmērā. Vienlaikus Komisija paskaidro, ka sabiedrības jau piedāvātā kompensācija 20,00 USD apmērā par salauzto seifu ir uzskatāmi par patērētājam papildus radītajiem zaudējumiem. Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta piektās daļas 9.punktu Komisija neizskata strīdus, kas ir par zaudējumiem, līdz ar ko par šo zaudējumu atlīdzību puses var savstarpēji vienoties.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, Lietuvas Republikas Civilkodeksa 6.7541 pantu un 6.7521 (3)(2) pantu

nolemj:

daļēji apmierināt patērētājas prasību.

SIA "Baltic World" atmaksāt patērētājai samaksāto naudas summu 282,00 EUR apmērā.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams. Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra