

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētāja

sabiedrība

Lēmums par strīdu Rīgā

2023.gada 24.janvārī

Nr.8-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 pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar organizēto ceļojumu.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka patērētāja ar sabiedrību 2022.gada 24.augustā vienojās par ceļojumu uz Rodas salu 2022.gada 28.septembrī. Patērētāja norāda, ka sabiedrībai tika izteikta vēlme, lai izmitināšana viesnīcā būtu pirmajā stāvā, ņemot vērā, ka patērētāja ir II grupas invalīde.

Tomēr, ierodoties galamērķī, tika konstatēts, ka patērētājam ir iedalīta viesnīcas istabiņa otrajā stāvā, tādējādi radot patērētājam neērtības. Kamēr tika noorganizēta viesnīcas istabiņas maiņa, patērētāja pazaudēja divas ceļojuma dienas, tādējādi patērētāja vēlas atgūt 30% no ceļojuma summas.

Sabiedrība skaidro, ka patērētāja vēlējās rezervēt viesnīcas numuriņu pirmajā stāvā. Šāds lūgums tika iekļauts pie izteiktajām vēlmēm, bet sabiedrība nevar garantēt attiecīgā numura atrašanos konkrētajā stāvā. Ierodoties viesnīcā, ceļotāji tiek izmitināti tajā stāvā, kur pieejami brīvi numuri un, ja iespējams, ievēro ceļotāju izteiktās vēlmes.

Vienlaikus sabiedrība norāda, ka patērētājas un sabiedrības starpā noslēgtā līguma 10.7.apakšpunktā noteikts, ka ceļojums var nebūt piemērots cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Šo pakalpojumu, iespējams, varēs nodrošināt pēc papildu pieprasījuma un, iespējams, par papildu samaksu.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, konstatē, ka patērētāja, veicot ceļojuma rezervāciju ir nosūtījusi sabiedrībai e-pastu, norādot: “*Un pie klienta vēlmēm, lūdzu, norādiet l.stāvs...*”. Tāpat Komisija konstatē, ka sabiedrības un patērētājas starpā noslēgtajā līgumā nav iekļauta vienošanās, ka sabiedrība apņēmtos nodrošināt izmitināšanu viesnīcas pirmajā stāvā. Ja patērētāja vēlmes netiek ietvertas līgumā, tad tās paliek tikai kā vēlmes, kuru izpildīšana tiek veikta, ja tas ir iespējams, piemēram, ja to spēj nodrošināt gala pakalpojuma sniedzējs, piemēram, viesnīca.

Saskaņā ar 2018.gada 26.jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.380 “Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem” 117.punktu ceļotājam ir tiesības uz atbilstošu cenas samazinājumu par jebkādu laikposmu, kurā ir notikusi neatbilstība, un saņemt atbilstošu kompensāciju no tūrisma operatora par visiem zaudējumiem, ko ceļotājs cieš jebkādas neatbilstības rezultātā, ja vien tūrisma operators nepierāda, ka

neatbilstība ir radusies ceļotāja vainas dēļ.

Tādējādi sabiedrība ir atbildīga, lai pakalpojums tiktu sniegts tādā apmērā, par kādu bijusi vienošanās ar patērētāju, tas ir, tādā apmērā, kā norādīts pušu noslēgtajā līgumā.

Vienlaikus Komisija skaidro, ka, ja viesnīca ir nepieciešama personai ar invaliditāti, par to ir laicīgi jāinformē pakalpojuma sniedzējs, lai pakalpojuma sniedzējs ceļotājam varētu piemeklēt viesnīcu, kas spēj nodrošināt personu ar invaliditāti izmitināšanu, tas ir, viesnīcā, kuras vide, viesnīcas numuriņi ir piemēroti personām ar invaliditāti.

Izvērtējot minēto, Komisija secina, ka patērētājas un sabiedrības starpā noslēgtais tūrisma līgums tika izpildīts līgumā noteiktajā apmērā, tika veikta izmitināšana paredzētajā viesnīcā, tika nodrošināti lidojumi un transfērs, līdz ar to nav pamata sabiedrībai prasīt atmaksāt daļu par pakalpojumu samaksāto naudu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

noraidīt patērētājs prasību pret sabiedrību.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra