

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 15.augustā

Nr. 85-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vesele

Komisijas locekļi S.Vīksniņa kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrības* rīcību saistībā ar sniegto informāciju par nepieciešamajiem ceļojuma dokumentiem.

No *patērētāja* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka starp *patērētāju* un *sabiedrību* 2018.gada 23.maijā tika noslēgts *Tūrisma pakalpojuma sniegšanas līgums* par braucienu uz Tunisiju četrām personām, veicot maksājumu 1167,57 EUR apmērā. *Patērētājs* norāda, ka saņemtajās lidojuma biļetēs bija norādīts, ka ID karte ir derīga kā ceļojuma dokuments, tomēr, 2018.gada 1.jūnijā, ierodoties lidostā, iekāpšana lidmašīnā ar ID karti tika atteikta, norādot, ka ceļot drīkst tikai ar pasi. Tā kā pase nebija nepilngadīgajam bērnam, tad ceļojumā nedevēs neviens. *Patērētājs* vērsās pie *sabiedrības* ar prasību atmaksāt par ceļojumu samaksāto naudu, *sabiedrība* atteicās to darīt.

Sabiedrība skaidro, ka *patērētājs* rezervēja ceļojuma paketi uz Tunisiju un saņēma dokumentu, kurā norādīts, ka “*Lai reģistrētos lidojumam, papildus elektroniskajai biļetei jāuzrāda ceļošanai derīgs personas identitāti apliecinošs dokuments (pase vai ID karte). Noteikumi attiecas arī uz bērniem un zīdaiņiem.*” *Sabiedrība* norāda, ka ID karte nav derīgs dokuments ceļošanai uz Tunisiju. ID karte kā ceļošanas dokuments ir izmantojama Eiropas Savienības, Eiropas Ekonomiskās zonas valstu un Šveices Konfederācijas teritorijā, kā arī Melnkalnē un Horvātijā. *Sabiedrība* skaidro, ka *patērētāji* nes atbildību par savu dokumentu izmantošanu un pilda pienākumu pārzināt to derīgumu un pielietošanu. *Patērētāja* pienākums bija patstāvīgi iepazīties ar informāciju par ceļošanai derīgu dokumentu nepieciešamību un vīzu prasībām ieceļošanai konkrētā valstī.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, konstatē, ka *patērētājam* izsniegtajās biļetēs sniegta informācija par to, ka derīgs ceļojuma dokuments ir pase vai ID karte. Ņemot vērā, ka *patērētāja* ceļojuma galamērķis bija Tunisija, *Komisija* secina, ka sniegtā informācija par ceļošanai derīgajiem dokumentiem ir nepilnīga.

Saskaņā ar tiesisko attiecību izveidošanās un pastāvēšanas laikā spēkā esošo 2010.gada 13.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.353 “*Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību*” 13.1. apakšpunktu tūrisma operators vai tūrisma aģents līdz līguma noslēgšanai rakstiski vai kādā citā klientam pieņemamā veidā (piemēram, izmantojot elektronisko pastu) sniedz informāciju par pasu un vīzu režīmu valstīs, ar kurām ir saistīta

pakalpojuma sniegšana, un vīzu saņemšanas laiku.

Līdz ar to secināms, ka *sabiedrībai* līdz līguma noslēgšanai bija pienākums sniegt konkrētu informāciju par nepieciešamajiem ceļošanas dokumentiem. Šāda informācija sniedzama rakstveidā.

Komisija norāda, ka, ņemot vērā, ka lietas materiālos nav pierādījumi, ne *patērētāja* iesniegti, ne *sabiedrības* iesniegti, ka *patērētājs* tika informēts par to, ka, iebraucot Tunisijā, pase nepieciešama visiem ceļotājiem, arī bērniem, tad secināms, ka *sabiedrība patērētājam* šādu informāciju nav sniegusi.

Vienlaikus *Komisija* atzīmē, ka saskaņā ar Eiropas Kopienas Tiesas 2000.gada 13.janvāra spriedumu lietā Nr.C-220/98 (*Estee Lauder v.Lancaster group*) “vidējais patērētājs” ir saprātīgi piesardzīga, labi informēta, uzmanīga un vērīga persona. Tādējādi patērētājiem kā piesardzīgai, uzmanīgai un vērīgai personai pirms ceļojuma arī pašiem vajadzētu pārliecināties par nepieciešamajiem ceļojuma dokumentiem.

Tomēr, tā kā tūrisma pakalpojumu regulējošie normatīvie akti ir speciālie normatīvie akti un tie konkrēti paredz tūrisma aģenta un operatora pienākumu rakstveidā sniegt informāciju par ceļošanas dokumentiem, tad *sabiedrībai* bija pienākums šādu informāciju sniegt.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 29.panta pirmā daļa paredz, ka patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu vai atmaksā par pakalpojumu samaksāto naudas summu.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, *Komisija* konstatē, ka pakalpojums netika sniegts saskaņā ar līguma noteikumiem, jo *sabiedrība* nebija sniegusi pilnīgu informāciju par nepieciešamajiem ceļojuma dokumentiem, līdz ar to *patērētājs* ar ģimeni nevarēja doties ceļojumā. Ņemot vērā, ka iegādātais ceļojums netika sniegts pilnā apmērā, *patērētājam* ir tiesības saņemt visu par pakalpojumu samaksāto naudu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo, piekto un septīto daļu, 29.panta pirmo daļu, Noteikumu 13.1. apakšpunktu,

nolemj

Apmierināt patērētāja prasību saistībā ar samaksātās naudas atgriešanu par nesniegtu tūrisma pakalpojumu.

sabiedrībai atmaksāt patērētājam 1167,57 EUR.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas. Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vesele