

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

patērētājam

sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 4.aprīlī

Nr. 49-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētājiem* un *sabiedrības* rīcību saistībā ar sniegto tūrisma pakalpojumu.

No *patērētāju* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2017.gada 15.maijā *patērētāji* iegādājās ceļojumu uz Itālijas Rivjēru/Sanremo. Saskaņā ar tūrisma pakalpojuma programmu *patērētājiem* bija jāsaņem ceļojums – autobusa tūre, 2 naktis izmitināšana tranzīta 3* viesnīcās, 4 naktis izmitināšana 3* viesnīcā Sanremo rajonā, kā arī ekskursiju pakete. Rezultātā izmitināšana Sanremo apkārtnē nebija iespējama, un *patērētāji* tikāt izmitināti viesnīcā Dženovā, kā rezultātā *patērētājiem* katru dienu bija jāveic gari pārbraucieni, ceļā pavadot apmēram 4 stundas dienā, lai nokļūtu paredzētajos apskates objektos Sanremo, Kannās, Nicā un Monako. Garo pārbraucienu rezultātā *patērētāju* iespēja apmeklēt apskates objektus samazinājās un atpūtai varēja veltīt maz laika. Tāpat iesniegumā norādīts, ka šādas viesnīcas maiņas rezultātā *patērētājiem* radās papildu izdevumi – ceļa nodoklis Austrijā, tūristu nodoklis viesnīcā Dženovā, kā arī citi izdevumi.

Viesnīcā Dženovā *patērētājiem* netika nodrošināti 4* pakalpojumi. Atšķirībā no citiem viesnīcas viesiem *patērētājiem* sniegtais pakalpojums bija ar zemāku servisa pakāpi, atšķirīgas kvalitātes un sortimenta brokastis.

Iesniegumā norādīts, ka arī izmitināšana tranzīta viesnīcās netika veikta saskaņā ar tūrisma programmu. Vienu nakti izmitināšana notika 2* viesnīcā, savukārt otru nakti 1* viesnīcā.

Patērētāji vēlas, lai *sabiedrība* atlīdzina 40% no ceļojuma summas un atmaksā nepamatoti iekasētos naudas līdzekļus.

Komisija secina, ka *sabiedrība* sniedza atbildi, norādot, ka viesnīcas maiņa tika veikta no *sabiedrības* neatkarīgu apstākļu dēļ. Sanremo viesnīca, kurā bija rezervēti numuriņi dzīvošanai, pēdējā brīdī atteica izmitināšanu, kā rezultātā *sabiedrība* nodrošināja izmitināšanu augstākas klases viesnīcā.

Vienlaikus *sabiedrība* norāda, ka viesnīca Dženovā arī atradās Itālijas Rivjērā.

Sabiedrība izsaka nožēlu, ka ir radījusi neērtības klientiem un nav spējusi piepildīt visas klientu ieceres, tomēr noslēgtais līgums un normatīvie akti paredz izmaiņu izdarīšanu ceļojumu

programmā ārkārtas gadījumos, tajā skaitā pat ceļojuma laikā.

Ņemot vērā minēto, *sabiedrības* ieskatā pretenzija uzskatāma par nepamatotu un noraidāmu. Lai atsvērtu sagādātās neērtības, *sabiedrība* piedāvā 10% atlaidi jebkuram *sabiedrības* piedāvātajam ceļojumam vai 5% ceļojumu maksas atgriešanu.

Saskaņā ar 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*” 27.punktu tūrisma operators ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam, izņemot gadījumus, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams tūrisma operators un līgums netiek pildīts klienta vainas dēļ, trešās personas (kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem) neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ, ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ, tādu notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

Komisija no *patērētāju* iesnieguma secina, ka brauciena laikā *patērētāji* netika nodrošināti ar paredzēto izmitināšanu viesnīcā Sanremo, bet tika izmitināti viesnīcā Dženovā, kas *Komisijas* ieskatā nav vērtējams kā līdzvērtīgs pakalpojums izmitināšanai Sanremo viesnīcā, ņemot vērā, ka attālums starp Sanremo un Dženovu ir 147 km un veicamo pārbraucienu rezultātā *patērētāji* nevarēja kvalitatīvi izmantot piedāvāto pakalpojumu iespējas, veikt tūrisma objektu apskati, atpūsties pludmalē un tamlīdzīgi.

Tāpat *Komisija* norāda, ka jāņem vērā arī apstākļi, ka šādas viesnīcas maiņas rezultātā *patērētājiem* tika radīti arī papildu izdevumi, kas saistīti ar ceļa nodokli un tūristu nodokli viesnīcā.

Komisija norāda, ka *Noteikumu* 6.11. apakšpunktā noteikts, ka līgumā norāda pakalpojuma cenu (norāda iespējamās izmaiņas), kā arī ziņas par nodokļiem, nodevām un citiem maksājumiem, kas nav iekļauti pakalpojuma cenā. No *patērētāju* iesnieguma izriet, ka *sabiedrība* nebija sniegusi pilnu informāciju par iespējamajām papildu izmaksām, tas ir, par ceļa nodokli, par papildu maksājumiem ekskursiju laikā (audio austiņu izīrēšana), kaut *sabiedrībai* šāda informācija *patērētājiem* bija jāsniedz.

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 novērst sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, *patērētājs* ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, *Komisija* konstatē, ka pakalpojums netika sniegts saskaņā ar līguma noteikumiem, līdz ar to *patērētājiem* ir tiesības uz pakalpojuma cenas samazināšanu.

Vienlaikus *Komisija* norāda, ka saskaņā ar PTAL 26.³ panta piektās daļas 9.punktu *Komisija* neizskata strīdus par zaudējumiem, līdz ar to *Komisija* nelems par *patērētājiem* radušajiem zaudējumiem ceļojuma laikā. Par radītajiem zaudējumiem un nodarīto morālo kaitējumu saistībā ar viesnīcā Dženovā sniegto pakalpojumu ar zemāka servisa pakāpi, *patērētāji* ir tiesīgi vērsties tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

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* 6.11. apakšpunktu un 27.punktu,

nolemj

Apmierināt *patērētāju* prasību saistībā ar cenas samazinājumu par sniegtu līguma noteikumiem neatbilstošu tūrisma pakalpojumu.

Noraidīt *patērētāju* prasību par zaudējumu atlīdzināšanu.

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 120,00 EUR apmērā, patērētājam 120,00 EUR apmērā un patērētājam 120,00 EUR apmērā.

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

A.Biksiniece