

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

patērētāja

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2020.gada 3.februārī

Nr. 17-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētājam* un SIA “NIKO 4 U” (turpmāk – *sabiedrība*) saistībā ar organizēto bērnu nometni Bulgārijā.

No *patērētāju* iesnieguma *Komisijai* izriet, ka *patērētājas* ar *sabiedrību* vienojās par bērnu atpūtu *sabiedrības* organizētajā nometnē Bulgārijā. *Patērētājas* norāda, ka dzīvošanas apstākļi Bulgārijā bija neatbilstoši solītajam. Sanitārais mezgls bija neapmierinošā stāvoklī, lifts nedarbojās. Bērni ar grupas vadītāju dzīvoja vienā istabiņā, nevis atsevišķi. Solītais ūdens slidkalniņš nedarbojās. Skatuve bija neapmierinošā stāvoklī. Nometnes teritorija nekopta. Tāpat nebija iespējams izmantot pludmali, jo tā bija akmeņaina. Ēdienu izvēle bija trūcīga. Nometnes programmā aprakstītās aktivitātes patiesībā nenotika un bērniem bija garlaicīgi. Arī par drošību nometnē netika gādāts un vecākiem netika sniegta informācija par bērna saslimšanas gadījumiem.

Patērētājas vēlas, lai *sabiedrība* atmaksā par nometni samaksāto naudu pilnā apmērā.

Sabiedrība skaidro, ka brauciens uz šo nometni tika organizēts pirmo reizi, tādēļ par nometnes aprīkojumu un iespējām nebija nekāda personīga priekšstata. *Sabiedrība* norāda, ka nometnes ēka ir renovēta un kļūmes sanitārajā mezglā ir neobjektīvas. Tāpat *sabiedrība* norāda, ka nometnes ēkā lifts bija un tas strādāja dienu un nakti. Attiecībā uz grupas vadītāja dzīvošanu vienā istabā ar bērniem *sabiedrība* skaidro, ka grupas vadītājs ir atbildīgs par nepilngadīgo personu uzvedību nometnē, tāpēc vadītāji tika izvietoti kopā ar bērniem, lai izvairītos no noteikumu neievērošanas. Attiecībā uz ūdens slidkalniņu *sabiedrība* norāda, ka, ierodoties uz vietas nometnē, tika saņemta informācija, ka tā kā vairākus gadus atpakaļ ir noticis nelaimes gadījums ar bērnu, slidkalniņš ir slēgts, savukārt par apstākļiem pludmalē *Sabiedrība* norāda, ka tādās akmeņainās pludmalēs, kā bija nometnē, peldētāji pārvietoja gumijas čībiņās. Peldēšanas teritorijas ir sadalītas un norobežotas un tajās ir apsardze un glābēji.

Attiecībā uz piedāvāto ēdināšanu *sabiedrība* norāda, ka ēdienreizēs bija zviedru galds un paēst varēja pat izvēlīgākie bērni.

Savukārt par notikušajām aktivitātēm nometnē *sabiedrība* skaidro, ka nometnē notika viktorīnas, zīmēšanas un ēnošanas nodarbības, volejbola sacensības un šautriņu mešana, kā arī diskotēkas.

Tāpat *sabiedrības* ieskatā pārmetumi par drošības neievērošanu nometnē nav pamatoti, nekādi nopietni negadījumi nenotika.

Ņemot vērā minēto, *sabiedrības* ieskatā nav pamata prasīt atgriezt pilnu par pakalpojumu samaksāto naudas summu.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, iesniegtās fotogrāfijas un nometnes reklāmas bukletus, *Komisija* konstatē, ka tās rīcībā nav pierādījumu tam, vai nometnē darbojās vai nedarbojās lifts, kādā stāvoklī bija nometnes telpas, kādas nodarbības notika, nav pierādījumu tam, ka netika gādāts par drošību nometnē un vai tika veikta atbilstoša ēdināšana. Tomēr no iesniegtajām fotogrāfijām secināms, ka pretēji reklāmās solītajam nometnē nedarbojās slidkalniņš, arī reklamētā skatuve bija ļoti sliktā stāvoklī, bet nometnes apkārtnē izskatās bīstama.

Komisija norāda, ka *sabiedrībai* pirms bērnu sūtīšanas uz šādu nometni, tomēr vajadzēja pārliecināties par tās atbilstību reklāmas bukletiem, lai pati *sabiedrība* gūtu priekšstatu par pārdoto pakalpojumu un varētu sniegt patērētājiem patiesu informāciju, gan par slidkalniņu, gan skatuvi, gan pludmali, gan reāli piedāvātajām nodarbībām, izklaides iespējām un ēdināšanu. No minētajām fotogrāfijām secināms, ka pakalpojums nav sniegts atbilstoši solītajam.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 29.panta pirmajā daļā noteikts, ka patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs šādu 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. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā labums, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu, un par ko līgumslēdzēja puse ir vienojušās.

No minētā izriet, ka *patērētājam* par sniegtu līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu ir tiesīgas prasīt cenas samazinājumu. Tā kā *patērētājam* nebija pretenzijas par veiktajiem avio pārvadājumiem un transfēru, tad secināms, ka līguma noteikumiem neatbilstoša bija nometnes izmitināšanas vieta, līdz ar to *patērētājam* ir tiesīgas prasīt, lai tiktu samazināta cena konkrēti par izmitināšanas vietu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu un piektās daļas 3.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo un piekto daļu un 29.panta pirmo daļu,

nolemj

daļēji apmierināt patērētāju prasību.

SIA "NIKO 4 U" atmaksāt patērētājam par sniegtu līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu 110,00 EUR, savukārt patērētājam 160,00 EUR.

Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece