

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

2020.gada 5.oktobrī

Nr. 84 – psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Anna Biksiniece

Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Anna

Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrību* saistībā ar sniegto permanentā make-up apmācību.

2020.gada 1.janvārī *patērētāja* ar mācību centru “Biznesa ideju centrs” noslēdza līgumu par kursa “Permanentā Make up meistars” apguvi, veicot maksājumu *sabiedrībai* 300,00 EUR apmērā. Kursiem bija jānorisinās *sabiedrības* telpās “VIP Tatto” salonā. Sākoties mācībām, nodarbības vadītājs nokavēja, tāpat tika uzdots uzdevums, kura izpildes laikā nodarbības vadītājs neatradās ar patērētāju vienā telpā. Nākošo nodarbību tās vadītājs atkal nokavēja un *patērētājai* tika izdalīti mācību materiāli ar kuriem bija jāiepazīstas, kamēr kursu vadītājs otrā telpā gulēja. Savukārt nākošo nodarbību kursu vadītājs nokavēja trīs stundas un to vadīja kursu vadītāja audzēkne. Kursu vadītājam, nepaskaidrojot kā tas darāms un atrodoties citā telpā, *patērētājai* lika trenēties uz cūkādām. Arī nākošo nodarbību kursu vadītājs kavēja. Kad pēc 3,5 stundām kursu vadītājs nebija ieradies, *patērētāja* devās prom un 2020.gada 27.janvārī rakstveidā pieprasīja *sabiedrībai* izbeigt noslēgto līgumu un atgūt samaksāto naudu, bet *sabiedrība* atbildi nesniedza un nauda netika atgriezta.

Sabiedrība skaidro, ka pirmajā kursu dienā *patērētāja* tika informēta par nodarbības sākuma kavēšanos. Pirmās nodarbības laikā *patērētājai* tika pasniegts minimālās higiēnas kurss un tika dots uzdevums zīmēt pēc paraugiem uzacis, lai varētu saprast, vai kursants māc zīmēt un ko vispār saprot no zīmēšanas un proporcijām. Otrajā nodarbībā *patērētājai* tika paskaidrots kā rīkoties ar instrumentiem un aprīkojumu un tika dots uzdevums, kurš jāveic noteiktā laika posmā, līdz ar to kursu vadītājam nebija jāsēž blakus un rezultāts bija jānovērtē tikai dienas beigās. *Sabiedrība* norāda, ka trešajā nodarbībā *patērētājai* tika uzdots uzdevums, kas jāizdara, bet *patērētāja*, aizbildinoties, ka ir steidzamas darīšanas, nodarbību pameta. Pēc tam *sabiedrība* saņēma no *patērētājas* informāciju, ka vēlas atgūt samaksāto naudu.

Sabiedrība norāda, ka tā ar *patērētāju* vienojās, ka atgriezīs 250,00 EUR pa daļām, bet valstī izsludinātās ārkārtējās situācijas dēļ *Sabiedrībai* šobrīd to nav iespējams izdarīt, jo nav klientu un salona darbība ir apstādināta. *Sabiedrība* skaidro, ka tās ieskatā tā ir izpildījusi noslēgtā līguma nosacījumus un nav pamata izbeigt noslēgto līgumu.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, secina, ka *patērētājas* un mācību centra “Biznesa ideju centrs” starpā noslēgtā līguma 1.4.apakšpunktā noteikts, ka pēc sekmīgi apgūtas programmas, sekmīga vērtējuma par prakses darbu un nokārtota kvalifikācijas eksāmena izglītojamajam tiks izsniegts mācību centra profesionālās kvalifikācijas starptautisks sertifikāts latviešu un angļu valodā. Komisija secina, ka pēc tās rīcībā esošās informācijas, mācību centrs

“Biznesa ideju centrs” nav tiesīgs izdot profesionālās kvalifikācijas sertifikātu, bet gan var sniegt neprofesionālās izglītības pakalpojumus.

Tāpat Komisija secina, ka *sabiedrība* nav iesniegusi nekādus pierādījumus, kas apliecinātu, ka sniegtais apmācību pakalpojums ir bijis kvalitatīvs, nav pierādījumu, ka *patērētājam* par veiktajām apmācībām tika veikts kāds vērtējums dienas beigās kā norāda *sabiedrība*. Tāpat secināms, ka *sabiedrība* nenoliedz, ka apmācību veicējs kursus ir kavējis un nav klātienē piedalījies apmācību veikšanā. *Sabiedrība* arī nav iesniegusi pierādījumus, piemēram, kursu programmas veidā, kas apliecinātu, ka *patērētājam* sniegtais pakalpojums ir bijis atbilstoši programmai, un nodarbības notika kā plānots.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 29.panta pirmajā daļā noteikts, 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.

PTAL 21.² pantā noteikts, ka organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju.

No lietā esošajiem materiāliem secināms, ka kursu vadītājs kavēja nodarbības, nodarbību laikā atradās citās telpās, nesniedza informāciju par kursu norises kārtību, piemēram, ka daļu nodarbību pasniegs kursu vadītāju palīdzē, tādējādi secināms, ka kursi netika sniegti ievērojot profesionālo rūpību.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus secina, ka *sabiedrības* sniegtais pakalpojums ir bijis neatbilstošs, tas nav sniegts ievērojot profesionālo rūpību un tā kā *sabiedrība* nav iesniegusi pierādījumus, kas apliecinātu pretējo, *patērētāja* ir tiesīga atgūt par pakalpojumu samaksāto naudu pilnā apmērā.

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 daļu, 29.panta pirmo daļu,

nolemj

apmierināt *patērētājas* prasību pret *sabiedrību*.

Sabiedrībai atmaksāt *patērētājam* 300,00 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

Anna Biksiniece