

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājiem

sabiedrībai

Lēmums par strīdu Rīgā

2020.gada 11.maijā

Nr.40-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētājiem un Sabiedrību saistībā ar informācijas nesniegšanu par lidojuma papildu izmaksām par bagāžu.

Patērētāji vēlas saņemt atpakaļ naudu (172,30 EUR), kas tika papildus samaksāta par lidojumam nodoto bagāžu.

No lietas materiāliem izriet, ka 2018.gada 7.decembrī patērētāji noslēdza trīspusēju līgumu Nr.CKL2018-362-TAI (turpmāk – Līgums) starp patērētājiem un SIA “Ceļojumzinis” (turpmāk – Sabiedrība) par ceļojumu Bangkoka - Khao Sok - Cheo Lan - Krabi - Andamanu jūras salas un atpūta Krabi – 5 ekskursijas. Ceļojuma laikā patērētājiem tika piedāvāts lidojums brauciena ar nakts vilcienu vietā, un patērētāji šim piedāvājumam piekrita. Lidostā patērētājiem tika pieprasīta papildu maksa par bagāžu 172,30 EUR apmērā, par ko patērētāji iepriekš, pirms piekrišanas lidojumam, netika informēti. Minētā nauda patērētājiem pēc ceļojuma netika atmaksāta.

Komisija konstatē, ka Sabiedrība Līgumā norādīta kā tūrisma operators. Vienlaikus Komisija konstatē, ka patērētājiem ir bijusi elektroniska sarakste ar 3.personu - BigAsiaTour, kas savukārt, ir atzinusi, ka notikusi kļūda un patērētāji nav saņēmuši nepieciešamo informāciju par bagāžas izmaksām. BigAsiaTour sarakstē norādījusi, ka naudas atmaksu veiks Sabiedrība. Ņemot vērā elektronisko saraksti, Komisija secina, ka BigAsiaTour un Sabiedrība ir sadarbības partneri.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Ministru kabineta 2018. gada 26. jūnija 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” (turpmāk – Noteikumi) 103.punktu tūrisma operators ir atbildīgs par kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietvertu tūrisma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz tūrisma operators vai citi tūrisma aģenti, tūrisma operatori vai saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji.

Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar Līgumu tūrisma operators ir Sabiedrība. Tūrisma operatora pienākumu sniegt informāciju par tūrisma pakalpojumu nosaka Noteikumu 62. un 63.punkts, turklāt 63.2.apakšpunkts nosaka tūrisma operatora pienākumu sniegt šādu informāciju: kompleksā tūrisma pakalpojuma kopējā cena, ieskaitot nodokļus un visas papildu maksas, maksājumus un citas izmaksas, vai, ja minētās izmaksas nevar pamatoti aprēķināt

pirms līguma noslēgšanas, – norāde par to, kāda veida papildu izmaksas ceļotājam vēl varētu nākties segt.

Saskaņā ar Noteikumu 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. Ceļotājam nav tiesību uz kompensāciju par zaudējumiem, ja neatbilstība ir radusies trešās personas (kas nav saistīta ar kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu sniegšanu) vainas dēļ un neatbilstība bija nenovēršama vai neparedzama nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ.

Ņemot vērā minētās tiesību normas, Komisija secina, ka patērētājiem ir tiesības uz naudas atmaksu par bagāžu, kura tika pieprasīta lidostā. BigAsiaTour sarakstē ar patērētājiem norādījusi, ka atmaksājama summa ir 160,00 EUR, tomēr Komisija konstatē, ka lietas materiāliem pievienotajā internetbankas maksājuma uzdevuma kopijā ir norādīta maksājuma summa, kuru patērētāji pārskaitījuši par bagāžu - 172,30 EUR. Tādējādi Sabiedrībai ir pienākums atmaksāt patērētājiem 172,30 EUR, arī gadījumā, ja kļūda radusies sadarbības partnera vainas dēļ. Šādā gadījumā Sabiedrība var regresa kārtībā prasīt no BigAsiaTour atmaksājamo summu.

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, Noteikumu 62. punktu, 63.2. apakšpunktu, 103. un 117.punktu,

nolemj:

apmierināt patērētāju prasību pret Sabiedrību. Sabiedrībai atmaksāt patērētājiem 172,30 EUR.

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

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās datuma.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece