

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

## Patērētājam

**SIA “Informācijas sistēmu  
menedžmenta augstskola”  
Reģ. Nr. 40003607453  
isma@isma.lv**

## Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 25.aprīlī

Nr.76-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju (turpmāk – patērētājs) un SIA “Informācijas sistēmu menedžmenta augstskola” (turpmāk – sabiedrība) par sabiedrības rīcību, neatmaksājot samaksāto studiju maksu pilnā apmērā.

No lietas materiāliem izriet, ka 2020.gada 6.februārī patērētājs ar sabiedrību noslēdza studiju līgumu Nr.xxxx par pilna laika studijām profesionālā bakalaura studiju programmā “Tūrisma uzņēmējdarbības vadība” (turpmāk – līgums). Saskaņā ar līguma 3.8.1. apakšpunktu sabiedrība atmaksā studentam samaksāto studiju maksu, ieturot bankas komisijas maksu par studiju maksas pārskaitīšanu, ja students nav uzsācis mācības no sabiedrības neatkarīgu iemeslu dēļ – ja studentam atteikta vīzas vai termiņuzturēšanās atļaujas izsniegšana. 2020.gada 10.martā patērētājam tika atteikta vīzas izsniegšana, līdz ar to patērētājs pieprasīja samaksātās studiju maksas atmaksu 2500,00 EUR apmērā. Sabiedrība piekrita atmaksāt patērētājam iemaksāto studiju maksu par otro studiju semestri, ieturot visus izdevumus, kas saistīti ar maksājuma noformēšanu un pārskaitīšanu, ņemot vērā to, ka studentam tika nodrošinātas attālinātas studiju iespējas MOODLE studiju vidē (ISMA rektora 2020.gada 12.marta rīkojums Nr. 1-10/07-20/3 “Par studiju procesa nodrošināšanu attālināti”).

Vienlaikus Komisija konstatē, ka sabiedrība norāda, ka studējošo viennozīmīgi nevar uzskatīt par patērētāju, jo studējošais ne tikai saņem pakalpojumu, bet arī pats ir aktīvi iesaistīts minētā pakalpojuma veidošanā, kvalitātē un gala rezultāta iegūšanā. Studējošā līdzdalība studiju procesā, kā arī dalība zinātniski pētnieciskajā darbībā ir ļoti svarīga, līdz ar to tā nav tikai pakalpojuma saņemšana, un studējošais nav tikai patērētājs, bet ir arī pakalpojuma veidotājs un līdzdalībnieks.

Sabiedrība informēja Komisiju, ka 2021.gada 1.decembrī patērētājam atmaksāja 50% no iemaksātās studiju maksas. Sabiedrība iesniedza Komisijai maksājuma apliecināšā dokumenta kopiju par 1242,00 EUR atmaksas veikšanu patērētājam.

Komisija norāda, ka Izglītības un zinātnes ministrija kopā ar Izglītības kvalitātes valsts dienestu, sniedzot atbildi uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra jautājumiem par sabiedrības rīcību attiecībā uz studiju nodrošināšanu ārkārtas situācijas laikā ārvalstu studentiem, norādīja, ka, lai arī Latvijā 2020.gada 12.martā tika izsludināta ārkārtas situācija saistībā ar Covid-19 pandēmiju, šajā gadījumā nebija nekāda pamata reflektantam/studentam neatgriezt naudu, jo

viņš nebija ieguvis vīzu studiju uzsākšanai kā pilna laika students par ko noslēgts studiju līgums. Izglītības un zinātnes ministrija kopā ar Izglītības kvalitātes valsts dienestu puda viedokli, ka sabiedrība negodprātīgi izmanto un interpretē Covid-19 pandēmijas radītos ierobežojumus, patvaļīgi uzspiežot vai interpretējot attālinātās studijas attiecībā uz tiem ārvalstniekiem, kas nav saņēmuši vīzu kā pilna laika studenti.

Komisija informē, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam, turpmāk – PTAL) 1.panta 3.punktā ir noteikts, ka *patērētājs* ir fiziskā persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot preci vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību. PTAL 3.panta 6.punktā noteikts, ka *patērētāja* tiesības ir pārkāptas, ja līgumsaistības nav pienācīgi izpildītas.

Komisija norāda, ka konkrētais strīds ir Komisijas kompetencē. Komisija paskaidroja, ka konkrētajā strīdā patērētājs ir atzīstams par *patērētāju* PTAL 1.panta 3.punkta izpratnē un uz konkrēto strīdu ir attiecināms PTAL 3.panta 6.punkts par līguma neizpildi.

Komisija norāda, ka Ministru kabinets 2020.gada 12.martā izdeva rīkojumu Nr.103 “Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu”, kura 4.3.punkts noteica pārtraukt mācību procesa norisi klātienē visās izglītības iestādēs, nodrošinot no 2020.gada 13.marta mācības attālināti, izņemot centralizēto valsts pārbaudījumu norisi. Ievērojot minēto, visiem studējošajiem bija jānodrošina mācības attālināti.

Komisija vērs uzmanību, ka, lai arī mācīties patērētājs varēja attālināti, patērētājs nevarēja saņemt citus pakalpojumus, ko paredzēja viņa izvēlēta studiju forma, jo patērētājam tika atteikta vīza. Komisija norāda, ka konkrētajā gadījumā sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam visa samaksātā studiju maksu saskaņā ar līguma 3.8.1. apakšpunktu.

Komisija paskaidro, ka saskaņā ar līgumu patērētājam bija jāstudē pilna laika studiju formā, līdz ar to patērētāju bez vienošanās nevarēja pārcelt uz neklātienes studiju formu. Komisija norādīja, ka ir būtiska atšķirība starp šīm divām studiju formām. Pilna laika studiju forma paredz ne tikai mācību nodrošināšanu, bet arī citu pakalpojumu nodrošināšanu studējošajiem, piemēram, laboratorijas, konsultāciju un bibliotēkas apmeklēšanu.

Izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo aktu regulējumu, Komisija secina, ka patērētājam ir tiesības saņemt no sabiedrības atmaksu 1258,00 EUR, ņemot vērā to, ka patērētājam jau ir atmaksāta 1242,00 EUR no samaksātās studiju maksas.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu,

#### **nolemj:**

apmierināt patērētāja prasību pret SIA “Informācijas sistēmu menedžmenta augstskola” atmaksāt atlikušo studiju maksu 1258,00 EUR; SIA “Informācijas sistēmu menedžmenta augstskola” atmaksāt patērētājam 1258,00 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece