

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

SIA „Interlux Travel”

Reģ. Nr. 40103860236

booking@interluxtravel.lv

Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 25.maijā

Nr.96-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas loceklis A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un S.Vīksniņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA “Interlux Travel” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar naudas neatgriešanu par ekskursijas nenodrošināšanu lietuviešu valodā.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka patērētāja 2021.gada 16.augustā ar UAB “Interlux Travel” noslēdza kompleksa tūrisma pakalpojuma sniegšanas līgumu Nr.1496 par sabiedrības organizēto ceļojumu uz Norvēģiju sev un brālim laika posmā no 2021.gada 20.augusta līdz 2021.gada 23.augustam. Ceļojums tika apmaksāts ar 2021.gada 30.jūlijā www.beta.lt iegādātu ceļojuma kuponu 398,00 EUR, savukārt 2021.gada 2.augustā tika samaksāti vēl 418,00 EUR. Saskaņā ar noslēgto līgumu ceļojuma brauciena maksa vienai personai bija 199,00 EUR, savukārt maksa par ekskursiju paketi vienai personai bija 159,00 EUR.

Saskaņā ar iegādātajā kuponā sniegto informāciju, kā arī noslēgtajā līgumā un ceļojumu programmā sniegto informāciju pakalpojums un ekskursijas bija jāsniedz lietuviešu valodā. Tomēr, ierodoties galamērķī, patērētāja tika informēta, ka visa informācija un ekskursijas tiek nodrošinātas krievu valodā, kuru patērētāja nepārvaldīja, līdz ar to pilnvērtīgi nevarēja izmantot sniegto pakalpojumu.

Patērētāja vērsās pie sabiedrības, lai saņemtu kompensāciju par neatbilstošu pakalpojumu. Sabiedrība patērētājam piedāvāja 10% atlaidi jebkuram sabiedrības organizētajam ceļojumam un 15,00 EUR kompensāciju. Piedāvājumam patērētāja nepiekrīt, vēloties atgūt par ekskursijām samaksāto naudu 318,00 EUR.

Sabiedrība sniedzot atbildi uz Komisijas pieprasījumu, skaidro, ka patērētājam bija tiesības nepiedalīties ekskursijās, un, izmantojot audiogidu saprotamā valodā, ceļot patstāvīgi. Bet tā kā patērētāja piedalījās visās ekskursijās, brauca uz visiem apskates objektiem un klausījās stāstīto informāciju kopā ar visu grupu, Sabiedrība ir gatava atmaksāt daļu no ceļojuma summas, tas ir, maksu par gidu 15,00 EUR apmērā par vienu cilvēku. Pārējā nauda tika izmantota, lai segtu ceļojuma izdevumus par brokastīm viesnīcās, transfēra nodrošināšanu un ekskursijām, ko patērētāja izmantoja.

Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, secina, ka patērētājas iegādātajā kuponā norādīts, ka “visas ekskursijas notiek lietuviešu valodā”. Arī noslēgtā līguma 1.3.apakšpunktā noteikts, ka valoda, kurā tiek sniegti pakalpojumi, kas norādīti līgumā un tā pielikumos – rogasgrāmatā, ceļvedī vai citi pakalpojumi ir lietuviešu valoda. Tāpat ceļojuma programmā norādīts, ka “visas ekskursijas notiek lietuviešu valodā”. Tādējādi Komisija secina, ka patērētāja pamatoti varēja gaidīt, ka visa informācija, kas saistīta ar ceļojumu, tai skaitā ekskursijas un gida pakalpojumi tiks sniegti lietuviešu valodā.

Komisija norāda, ka Sabiedrībai laicīgi bija jābrīdina patērētāja par to, ka ir mainījusies līgumā un ceļojuma programmā norādītā ceļojuma valoda, nevis šī informācija jāpaziņo tad, kad patērētāja jau bija nonākusi galapunktā Norvēģijā. Komisijas ieskatā sabiedrība, laicīgi nepaziņojot patērētājam par izmaiņām līgumā, bija radījusi maldīgu priekšstatu, ka ceļojums tiks nodrošināts lietuviešu valodā.

2018.gada 26.jūnija Ministru kabineta 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) 90. punktā noteikts, ka tūrisma operators pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma nedrīkst vienpusēji mainīt kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noteikumus, līdz ar to sabiedrībai bija pienākums patērētāju informēt par izmaiņām līgumā un ceļojuma programmā, lai dotu patērētājam izvēles iespēju, vai doties ceļojumā, nevis par izmaiņām paziņot jau tad, kad patērētāja atradās ceļojuma galamērķī - Norvēģijā.

Noteikumu 105.punktā noteikts, ka, ja kādu no tūrisma pakalpojumiem nesniedz saskaņā ar kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, tūrisma operators novērš neatbilstību.

Savukārt saskaņā ar Noteikumu 111.punktu, ja neatbilstība būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu un tūrisma operators to nav novērsis ceļotāja noteiktā saprātīgā termiņā, ceļotājs var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu, un – attiecīgā gadījumā – prasīt cenas samazinājumu un zaudējumu atlīdzību.

Komisija secina, ka ceļojuma laikā sabiedrība nenovērsa neatbilstību, tas ir, ekskursijas netika nodrošinātas lietuviešu valodā, savukārt tas būtiski ietekmēja patērētājas iespējas saņemt pakalpojumu (ekskursijas) atbilstošā kvalitātē, līdz ar to Komisijas ieskatā pakalpojums tika sniegts neatbilstoši noslēgtajam līgumam un patērētāja ir tiesīga prasīt cenas samazinājumu par sniegtu neatbilstošu pakalpojumu.

No noslēgtā līguma secināms, ka ekskursiju pakete, kura bija paredzēta lietuviešu valodā, maksāja 159,00 EUR vienai personai, līdz ar to, tā kā valodas dēļ patērētāja pilnvērtīgi ekskursijas izmantot nevarēja, patērētāja ir tiesīga atgūt par ekskursiju paketi samaksāto naudu.

Ņemot vērā, ka ar patērētāju kopā ceļoja arī brālis, kurš ir pilnvarojis patērētāju pārstāvēt savas intereses strīdā ar sabiedrību un, kurš arī valodas dēļ nevarēja izmantot pakalpojumu, tad arī brālis ir tiesīgs prasīt naudas atmaksu par līguma noteikumiem neatbilstošu tūrisma pakalpojumu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, Noteikumu 111.punktu,

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret SIA “Interlux Travel”.
SIA “Interlux Travel” atmaksāt patērētājam 318,00 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² 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