

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētāja

Sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2017.gada 10.aprīlī

Nr. 16-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Anna Biksiniece

Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Irēna

Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp Patērētāju un Sabiedrību saistībā ar iegādāto ceļojumu uz Horvātiju 2016.gada oktobrī.

Patērētājas iesniegumā minēts, ka 2016.gada 27.septembrī tika iegādāts ceļojums uz Horvātiju laika posmā no 2016.gada 8.oktobra līdz 2016.gada 15.oktobrim divām personām. Iegādājoties ceļojumu, par katru personu tika piemaksāts 45,00 EUR par dzīvošanu 2-vietīgā Studio tipa apartamentā ar balkonu vai terasi. Ceļojuma aprakstā noteikts, ka *“par papildus samaksu iespējams izvietoties STUDIO tipa apartamentā 2 cilvēkiem. Dzīvojamā istaba ar guļamo zonu un iekārtotu virtuves stūrīti 2 cilvēkiem, duša, WC, balkons vai terase, gaisa kondicionētājs (iekļauts cenā).”*

Ierodoties galamērķī, patērētāja tika izmitināta apartamentos “Balote”, kur patērētājai tika piešķirts numurs, kurā atradās trīs gultas, nevis divas, nebija ne balkona, ne terases, un 2016.gada 13.oktobrī apartamentu durvis bija aizslēgtas, tādējādi patērētāja nevarēja tikt numurā. Patērētāja vairākkārtīgi vērsās pie sabiedrības, prasot atmaksāt papildus samaksātos 90,00 EUR.

Sabiedrība ir atteikusies izpildīt patērētājas prasību, norādot, ka patērētāja tika izmitināta apartamentos “Balote”, kur ir pieejami 10 vienādi Studio tipa numuri. Visos numuros ir atrodama trešā, papildu gulta, jo daudzi ceļo ar bērniem, un šī trešā gulta bieži ir nepieciešama. Pēc Horvātijas standartiem telpas platība 14 m² ir pietiekoša, lai tur izvietotu trīs personas, tātad platība ir pat lielāka, nekā pienāktos divām personām. Tāpat sabiedrība norāda, ka patērētāja iegādājās papildpakalpojumu par izmitināšanu divvietīgā Studio tipa numurā un šāds pakalpojums patērētājai tika sniegts, jo numurā dzīvoja divas personas, un neviens cits ceļotājs tur netika izmitināts, bet bez papildu maksas numuriņā tiktu izmitinātas četras personas.

Sabiedrība norāda, ka apartamentos “Balote” ir kopīga liela terase ar skatu uz jūru, kurā viesi var uzturēties bez laika ierobežojuma.

Attiecībā uz apartamentu “Balote” slēgtajām durvīm sabiedrība skaidro, ka tā bija izņēmuma situācija un nav zināms, kāpēc kāds no klientiem bija no iekšpuses durvis aizslēdzis, tomēr, kad grupas vadītāja uzzināja par šo problēmu, tā tika atrisināta.

Tādējādi sabiedrības ieskatā patērētāja pakalpojumu ir saņēmusi pilnā apmērā, un

prasība par kompensācijas izmaksu nav pamatota.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus secina, ka patērētājam iegādātais papildpakalpojums – izmitināšana apartamentos 2 cilvēkiem – tika nodrošināts, un tas, ka tajā atradās trešā gulta, nav uzskatāms par pārkāpumu. Saskaņā ar ceļojumu aprakstu apartamenti par papildu samaksu bija paredzēti 2 cilvēkiem, ko sabiedrība arī nodrošināja. Tāpat Komisija secina, ka tas, ka apartamenti “Balote” bija uz laiku slēgti, bija neparedzams gadījums, kuru sabiedrība ietekmēt nevarēja un kā izrietēja no lietas materiāliem, pēc problēmas uzzināšanas tā tika atrisināta.

Apskatot lietā esošos attēlus un ņemot vērā patērētājas norādīto, Komisija secināja, ka patērētājam piešķirtajam numuriņam nebija atsevišķas izejas ne uz balkonu, ne terasi, līdz ar to sabiedrība daļēji nav izpildījusi līguma noteikumus.

2010.gada 13.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.353 *“Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību”* 27.punktā noteikts, ka tūrisma operators ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam, izņemot gadījumus, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams tūrisma operators, un līgums netiek pildīts klienta vainas dēļ; trešās personas (kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem) neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ; ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ; tādu notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

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 novērsītu 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. 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 līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Tādējādi, tā kā patērētājam papildpakalpojums netika nodrošināts saskaņā ar līgumā (ceļojuma aprakstā) noteikto, tad patērētājam ir tiesības prasīt cenas samazinājumu.

Komisija norāda, ka nevar tikt apmierināta patērētājas prasība par naudas atgriešanu par iegādāto papildpakalpojumu pilnā apmērā, jo pakalpojums – izmitināšana divām personām vienā numuriņā – tika sniegts, tomēr jāņem vērā, ka patērētāja pilnībā nesaņēma ceļojuma aprakstā noteikto pakalpojumu – balkons vai terase pie numuriņa, respektīvi, nav iesniegti pierādījumi, ka patērētāja pie terases vai balkona varēja netraucēti piekļūt no sava numuriņa. Patērētāja ir tiesīga uz cenas samazinājumu 45,00 EUR apmērā par abām personām.

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, piekto un septīto daļu un 29.panta pirmo daļu,

nolemj

daļēji apmierināt patērētājas prasību. Sabiedrībai samaksāt patērētājam par nepilnīgi sniegto papildpakalpojumu 45,00 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

A.Biksiniece