



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Patērētāju problēmas tūrisma, avio pakalpojumu jomā un to risināšana

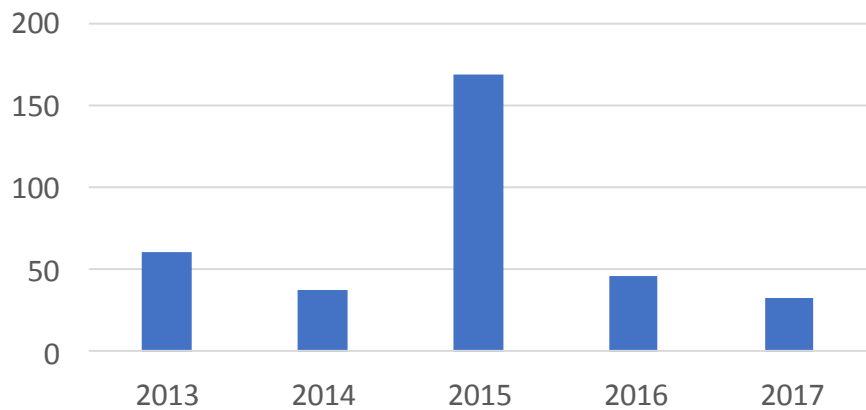
Rīga  
2017.gada 6.decembris



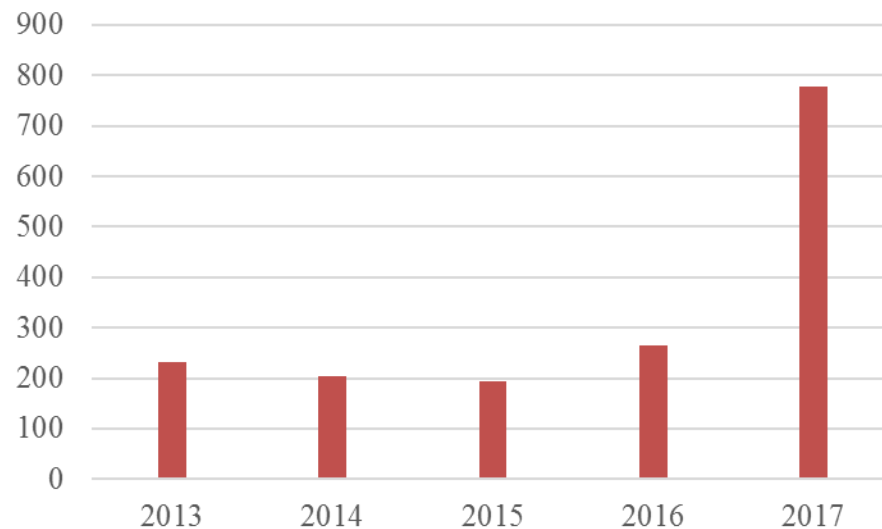
Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Patērētāju sūdzību statistika

## Sūdzības par tūrisma pakalpojumiem



## Sūdzības par avio pakalpojumiem



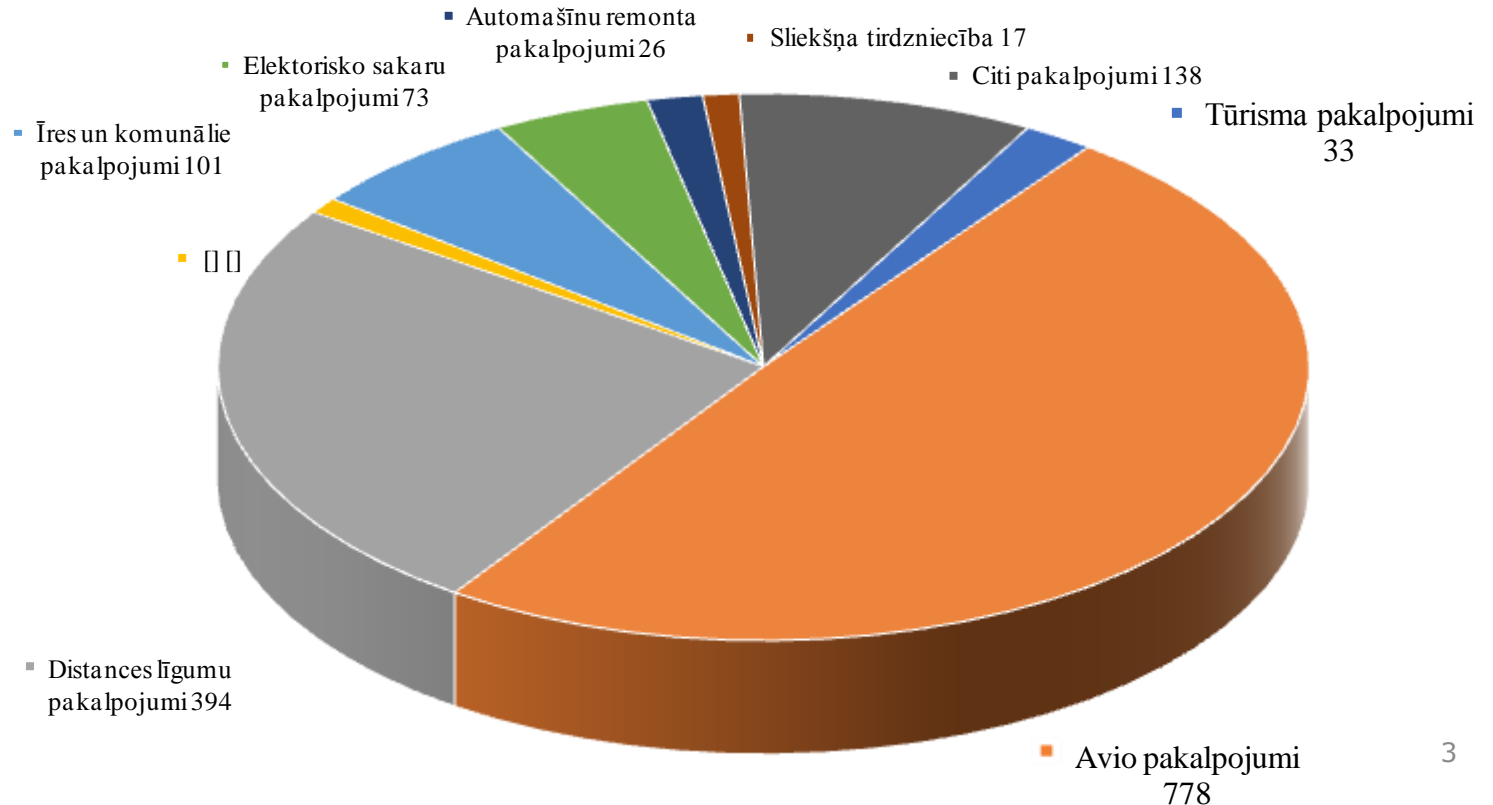


Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Patērētāju sūdzību statistika 2017.gada 10 mēneši

- PTAC saņemas 2846 sūdzības
  - Par precēm 622
  - Par pakalpojumiem 1575

## Sūdzības par pakalpojumiem

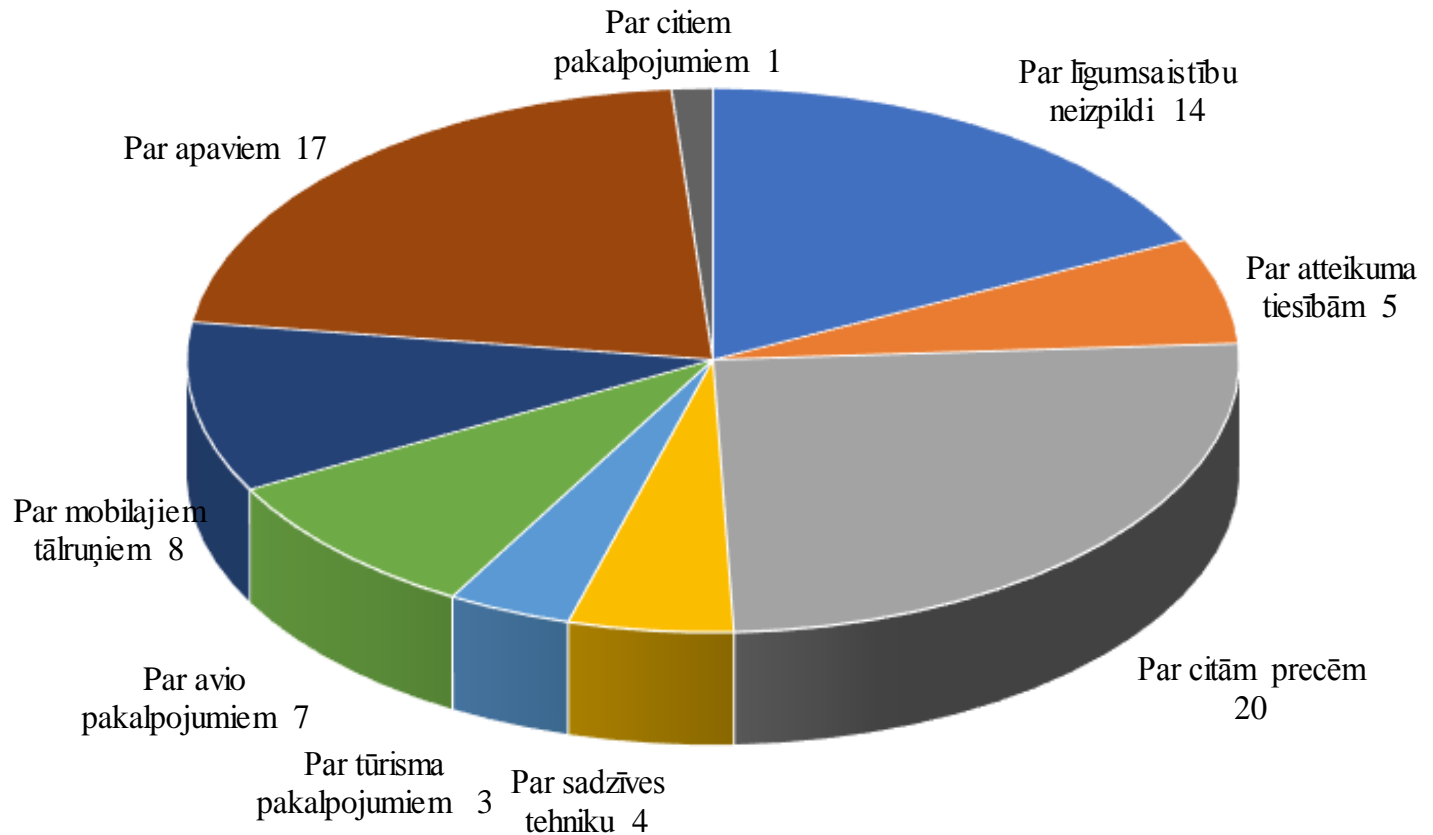




Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

## Patērētāju strīdu risināšanas komisija 2017.gada 10 mēneši

➤ Komisijā saņemti 87 iesniegumi





Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

## Patērētāju strīdu risināšanas komisija 2017.gada 10 mēneši

- Komisijā notikušas 52 sēdes
- 40 gadījumos pieņemot patērētājiem labvēlīgus lēmumus, 12 gadījumos patērētāju prasība tika noraidīta
- Izskatīti 6 strīdi saistībā ar avio pakalpojumiem
- Izskatīti 4 strīdi saistībā ar tūrisma pakalpojumiem



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

## Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 10.aprīļa lēmums par strīdu Nr. 16-psrk



- *“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).”*
- Iegādājoties ceļojumu, par katru personu tika piemaksāts 45,00 EUR par dzīvošanu 2-vietīgā Studio tipa apartamentā ar balkonu vai terasi.
- Tika piešķirts numurs, kurā atradās trīs gultas, nevis divas, nebija ne balkona, ne terases.



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

## Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 10.apriļa lēmums par strīdu Nr. 16-psrk

➤ Patērētāja prasība – atmaksāt samaksāto piemaksu 90,00 EUR apmērā

➤ Komisija secināja

«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.»

«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.»

➤ Komisija nolēma

«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.»



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

## Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 21.augusta lēmums par strīdu Nr. 33-psrk

- Patērētājs iegādājās sev un bērnam komplekso tūrsima ceļojumu uz Horvātiju. Pēc ierašanās galamērķī viņam un bērnam tika piešķirti apartamenti ar vienu logu, pie kura atradās atkritumu tvertne. Virtuves logs izveda uz garāžu, kā rezultātā apartamentus nebija iespējams izvēdināt. Logam priekšā nebija pretinsektu tīkla, kā rezultātā apartamentos salidoja odi un no odu kodumiem patērētāja bērnam radās alerģiska reakcija
- Patērētāja prombūtnes laikā bez patērētāja ziņas istaba tika apstrādāta ar nezināmām ķīmikālijām, kas izraisīja galvas reiboņus un sliktu dūšu. Tā kā gids atteicās patērētāja bērnam sniegt medicīnisko palīdzību, patērētājam pašam nācās meklēt medicīnisko palīdzību un zāles.
- Patērētāja prasība - *“sakarā ar izbojāto atpūtu, nolaidību, par istabiņas apstrādāšanu ar ķīmikālijām bez iemītnieku pārvietošanas, atteikumu izlabot pieļautos pārkāpumus, ņirgāšanos, izvietošanu “apartamentos” dzīvošanai ar nepilngadīgu bērnu, kompensēt izdevumus pilnā apmērā! Izdevumi - 747,00 EUR”*.





Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

## Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 21.augusta lēmums par strīdu Nr. 33-psrk





Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi

## 2017.gada 21.augusta lēmums par strīdu Nr. 33-psrk

### ➤ Komisija secināja

«Patērētājs ir saņēmis pakalpojumus saskaņā ar noslēgto līgumu pilnā apmērā, tas ir, gan lidmašīnas biļetes, gan ekskursijas, gan apartamenti tika nodrošināti. Tādējādi Patērētājam nav pamata atprasīt visu par pakalpojumu samaksāto naudas summu 747,00 EUR apmērā. «

« ka apartamentos odiem nevajadzētu būt un apartamentu īpašniekam pirms apartamentu apstrādes ar pretodu līdzekli vajadzēja painformēt Patērētāju par plānoto apstrādi. Tāpat Komisija atzīst, ka Sabiedrībai un tās darbiniekiem vajadzētu uzlabot saskarsmes un komunikācijas prasmes ar klientiem, gan pieņemot no klientiem iesniegumus klātienē, ja klients tos vēlas iesniegt un līgumā tas ir paredzēts, gan informējot klientus par plānotajiem pasākumiem odu apkarošanā. Kā arī Sabiedrībai vajadzētu izvērtēt dzīvošanai piedāvātos apartamentus, lai atrašanās tajos apmeklētājiem būtu patīkama, atkritumu tvertnes neatrastos pie logiem, apartamenti nebūtu tieši saistīti ar palīgtelpām un tamlīdzīgi. «

« odi Horvātijā tāpat kā Latvijā nav nekas neparasts, tie sastopami dabā atbilstoši sezonai un klimatiskajiem apstākļiem, un tā kā Horvātijā nav eksotiska valsts, tad Komisijas ieskatā odu atrašanās viesnīcas istabā vai dabā ir maznozīmīgs apstākļis, kas var traucēt atpūtu. Vienlaikus Komisija vērs uzmanību, ka nav iespējams noteikt, vai odu kodumi un alerģiska reakcija Patērētāja meitai ir radušies, atrodoties apartamentos, vai arī ārpus tiem.»

« dodoties ceļojumā, patērētājiem vajadzētu nodrošināties ar minimāliem personiskās aizsardzības līdzekļiem, piemēram, sauļošanās krēmu, pretodu līdzekli vasarā, siltu apģērbu ziemā, kā arī, piemēram, zālēm pret alerģisku reakciju, ja tāda mēdz būt. «



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 21.augusta lēmums par strīdu Nr. 33-psrk

## ➤ Komisija nolēma

«ka apartamentu apstrādāšana ar pretodu līdzekļiem iespējams Patērētājam ir radījusi morālos un materiālos zaudējumus. Komisija norāda uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.3 panta piektās daļas 9.punktu, kur noteikts, ka Komisija neizskata strīdus, kas ir saistīti ar zaudējumiem. Līdz ar to Komisija nav tiesīga lemt un nelems par Patērētājam radītajiem zaudējumiem, kas radušies odu un to kodumu dēļ (piemēram, medicīniskie izdevumi), kā arī apartamentu īpašnieku izsmidzinātā pretodu līdzekļa dēļ. Strīdi par zaudējumiem un morālo kompensāciju risināmi tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā. «

«nevar tikt apmierināta Patērētāja prasība par naudas atgriešanu par iegādāto pakalpojumu, jo pakalpojums tika sniegts tādā apmērā, kā to nosaka līgums, līdz ar to nav pamata uzlikt Sabiedrībai par pienākumu kompensēt Patērētājam pakalpojuma vērtību.»



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

## Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 10. aprīļa lēmums par strīdu Nr. 14-psrk

- Patērētājs iegādājās komplekso tūrisma ceļojumu ar avio pārvadājumu. Lidojums ilgstoši kavējās kā rezultātā pasažieris nokļuva galamērķī ar aptuveni 25 h kavēšanos.
- Patērētāja prasība - izmaksāt kompensāciju atbilstoši *Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr.261/2004 ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91 (turpmāk – Regula) noteiktajam apjomam un tūrisma operatoram izmaksāt kompensāciju vienas kavētās ceļojuma dienas apmērā, tas ir, 182,00 EUR.*



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 10. aprīļa lēmums par strīdu Nr. 14-psrk

- Komisija secināja
- ✓ Kavētu lidojumu pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju tāpat kā atceltu lidojumu pasažieriem (2009.gada 19.novembra spriedums apvienotās lietās Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon un Alana Sturgeon pret Condor Flugdienst GmbH (C-402/07) un Stefan Böck un Cornelia Lepuschitz pret Air France SA (C-432/07)).
- ✓ Aviopārvadātāju atbildību ierobežo ārkārtēju apstākļu esamība.
- ✓ Tehniskas problēmas gaisa kuģim nav uzskatāmas par ārkārtēju apstākli, izņemot, ja tas ir slēpts ražošanas defekts (2015. gada 17. septembra spriedums lietā “C-257/14 Corina Van der Lans vs Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV”).
- ✓ Pasažieris galamērķi sasniedza vairāk kā trīs stundas vēlāk nekā sākotnēji plānots.
- ✓ Aviokompānija lietā paskaidrojumus nav sniegusi, kā arī nav iesniegusi pierādījumus tam, ka lidojuma kavēšanos izraisīja ārkārtēji apstākļi. Līdz ar to Komisija konstatē, ka aviokompānija nav pierādījusi, ka lidojuma aizkavēšanos izraisīja ārkārtas apstākļi, no kuriem tā nevarēja izvairīties, pat veicot visus iespējamus pasākumus.



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas lēmumi 2017.gada 10. aprīļa lēmums par strīdu Nr. 14-psrk

- ✓ Tūrisma operators ir atbildīgs par pakalpojuma sniegšanu atbilstoši līguma noteikumiem.
- ✓ Viena no patērētāja tiesībām ir prasīt līgumsaistību pienācīgu izpildi. Ja tas nav iespējams, tad cenas samazinājumu.

## ➤ Komisija nolēma

«Tā kā notika reisa ilgstoša kavēšanās, kā arī aviokompānija nav iesniegusi pierādījumus par to, ka būtu iestājušies ārkārtas apstākļi, un tūrisma operators nav izteicis pretenzijas par pasažieres pieprasīto pakalpojuma cenas samazinājuma apmēru, tūrisma operators ir atbildīgs par nepienācīgu līguma noteikumu izpildi, tas ir, pasažiere ir tiesīga pieprasīt kompensāciju jeb attiecīgu pakalpojuma cenas samazinājumu par nenotikušu vienu ceļojuma dienu.»

«konkrētajā gadījumā pasažierim ir tiesības uz kompensāciju 400,00 EUR apmērā katrai personai saskaņā ar Regulas 7.panta 1.punkta b) apakšpunktu «



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

# Galvenās problēmas komplekso tūrisma pakalpojumu un avio pakalpojumu jomā

- Kompleksā tūrisma pakalpojuma kvalitāte
  - ✓ gida profesionalitāte
  - ✓ transporta kvalitāte
  - ✓ transfēra pakalpojumi
  - ✓ veselības problēmas
  - ✓ drošības problēmas
- Neatbilstība līguma noteikumiem
  - ✓ viesnīcas zvaigznes
  - ✓ numuru neatbilstība
  - ✓ papildpakalpojumi
- Neatbilstība tūrisma programmai
  - ✓ Mainīts pilsētu apmeklējums
  - ✓ nenotika vai mainītas ekskursijas
  - ✓ ekskursiju ilgums, kvalitāte
- Krāpniecība
- Regulas 261/2004 noteikumu ievērošana
  - ✓ kompensācijas izmaksa
  - ✓ aprūpes nodrošināšana
  - ✓ informēšana par pasažieru tiesībām
- Informācijas nodrošināšana par līguma noteikumiem, akciju noteikumiem
- Iepirkšanās tiešsaistē
- Dažādu normatīvo aktu ievērošana saistībā ar ceļošanas dokumentiem, dažādu valstu robežas šķērsošanu
- Krāpniecība



Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs

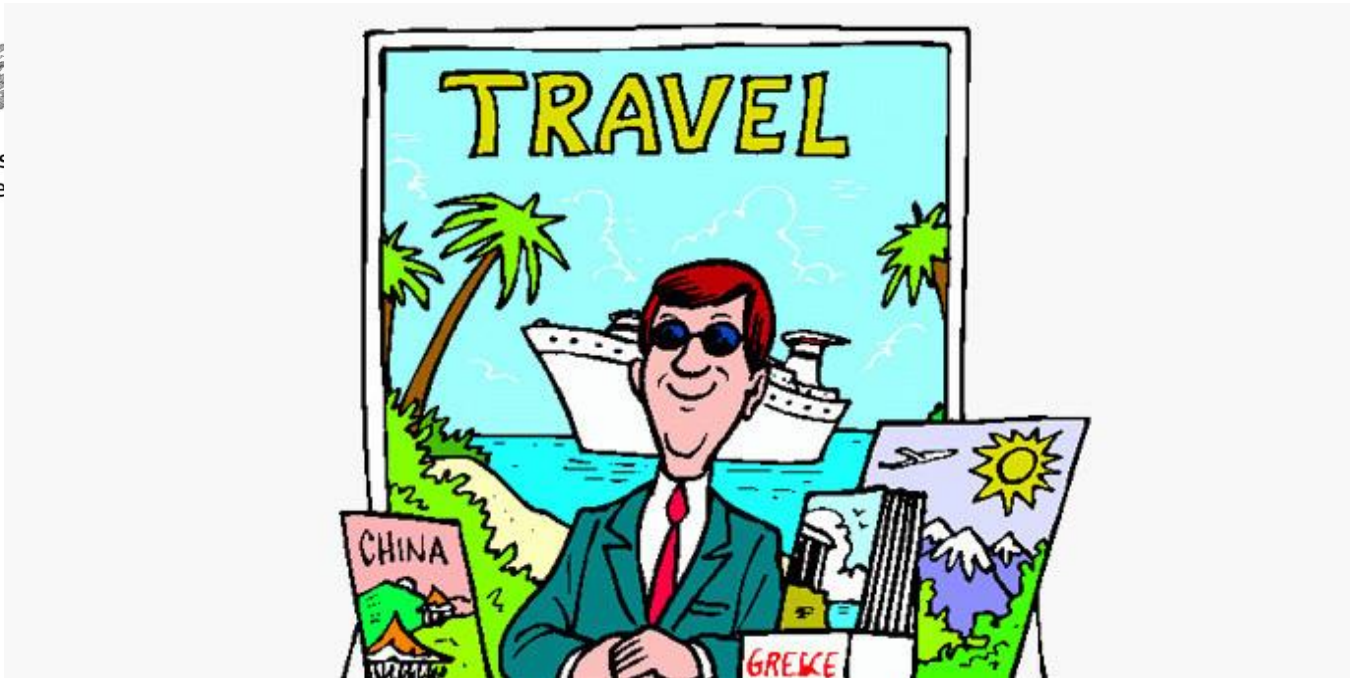
# Galvenās problēmas komplekso tūrisma pakalpojumu un avio pakalpojumu jomā

- !! Patērētāju informēšana
- !! Rakstveida līguma un tūrisma programmas nodrošināšana
- !! Palīdzības sniegšana patērētājiem
- !! Patērētāju pretenziju izskatīšana
- !! Sadarbība ar patērētāju un iestādi





Patērētāju ties  
aizsardzības ce



**Paldies par uzmanību!**

**Jautājumi, komentāri.....**