

# 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

2018.gada 7.martā

Nr. 27 – psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Anna Biksiniece

Komisijas locekļi Silvija Vīksniņa kā patērētāju interešu pārstāve un Irēna

Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrību* saistībā ar neatgriezto naudu par ceļojumu.

2017.gada 21.jūnijā *patērētāja* ar *sabiedrību* noslēdza Līgumu par tūrisma braucienu uz Heraklionu ar izmitināšanu “Eri Beach & Eri Village” viesnīcā trīs personām no 2017.gada 27.jūlija līdz 2017.gada 3. augustam. Noslēdzot līgumu, *patērētāja* veica pirmo iemaksu 300,00 EUR apmērā, savukārt 2017.gada 3.jūlijā tika veikts maksājums 450,00 EUR apmērā. Jūlijā *patērētāja* internetā pamanīja negatīvas atsauksmes par izvēlēto viesnīcu, tās antisanitārijiem apstākļiem, nekvalitatīvo ēdienu un konstatētajām zarnu infekcijām, kā rezultātā 2017.gada 13.jūlijā *patērētāja* vērsās pie *sabiedrības* ar lūgumu mainīt ceļojuma sākuma datumu un viesnīcu, pamatojoties uz līguma 6.2.apakšpunktu, tomēr *sabiedrība* šādu lūgumu atteica kā arī neatgriezta iemaksāto naudu par ceļojumu.

*Patērētāja* vēlas atgūt par ceļojumu iemaksāto naudu 750,00 EUR vērtībā.

*Sabiedrība* atsakās izpildīt *patērētājas* prasību, norādot, ka *patērētāja* netika apmaksājusi tūrisma braucienu noteiktajā termiņā, tas ir, *patērētājai* visu naudu par ceļojumu (kopsummā 1550,00 EUR apmērā) vajadzēja samaksāt līdz 2017.gada 3.jūlijam, tomēr līdz 2017.gada 3.jūlijam tika samaksāti tikai 750,00 EUR. Tāpat *sabiedrība* norāda, ka, sazinoties ar grieķu partneriem, tika noskaidrots, ka izvēlētajā viesnīcā nekādi epidemioloģiskie uzliesmojumi nav konstatēti un viesnīca turpina savu darbu ierastā režīmā.

*Sabiedrība* skaidro, ka saskaņā ar noslēgtā līguma 4.8.apakšpunktu *patērētāja*, piemaksājot 50,00 EUR par katru personu, varēja aizstāt viesnīcu uz citu brīvu viesnīcu tajos pašos ceļojuma datumos, bet, ja kliente vēlējās mainīt ceļojuma laiku, tad saskaņā ar līguma 4.4.apakšpunktu, tā kā līdz izlidošanas dienai bija palikušas 14 dienas, *patērētāja* to varēja darīt, samaksājot soda naudu 60% apmērā no visas ceļojuma summas.

2017.gada 13.jūlijā, saņemot vēstuli no *patērētājas*, ceļojums joprojām nebija

apmaksāts pilnā apmērā, kā rezultātā *sabiedrība* informēja *patērētāju*, ka atteikšanās gadījumā *patērētāja* zaudēs 100% no samaksātās vērtības un tā kā nekāds lēmums no *patērētājas* netika saņemts, kā arī netika veikta pilna pakalpojuma apmaksā, tūrisma brauciens tika anulēts, un *sabiedrība* ieturēja 100% no iemaksātās naudas.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, secina, ka *patērētājas* un *sabiedrības* starpā ir noslēgts tūrisma pakalpojuma līgums, no kura 4.4.apakšpunkta izriet, ka brauciena maiņas gadījumā, ja līdz braucienam atlikušas no 11 līdz 14 dienām, klientam jāmaksā 60% no kopējās brauciena cenas, savukārt no līguma 4.8.apakšpunkta izriet, ka viesnīcas maiņas gadījumā, ja viesnīca jau ir apstiprināta, *patērētājs* maksā papildu 50,00 EUR.

Tā kā Komisijai nav zināmas *patērētājas* un *sabiedrības* savstarpējās mutiskās vienošanās, bet tās rīcībā ir tikai *patērētājas* 2017.gada 13.jūlija *sabiedrībai* iesniegtā rakstveida iesnieguma kopija par ceļojuma datuma un viesnīcas maiņu, tad saskaņā ar noslēgto līgumu tas ir uzskatāms par līguma 4.4.apakšpunktā noteikto brauciena maiņu, un šādā gadījumā *sabiedrība* bija tiesīga prasīt no *patērētājas* 60% piemaksu no kopējās ceļojuma vērtības. Komisija norāda, ka *patērētājas* iesniegumā norādītā piemaksa 50,00 EUR apmērā līguma izmaiņu gadījumā saskaņā ar līguma 4.8.apakšpunktu ir piemērojama gadījumā, ja *patērētājs* vēlas mainīt tikai viesnīcu.

No lietā esošajiem materiāliem Komisija secina, ka *sabiedrība patērētājam* ir piedāvājusi mainīt viesnīcu, veicot piemaksu par katru brauciena dalībnieku, kā arī mainīt ceļojuma datumu un viesnīcu, samaksājot 60% no kopējās ceļojuma vērtības, bet no lietas materiāliem neizriet, ka *patērētāja* būtu izvēlējusies kādu no *sabiedrības* piedāvātajiem variantiem.

Tāpat Komisija no lietā esošajiem materiāliem secina, ka *patērētāja* nav veikusi savas līgumā uzņemtās saistības un nav veikusi pilnu pakalpojuma apmaksu līgumā noteiktajā termiņā.

Civillikuma 1587.pants nosaka, ka tiesīgi noslēgts līgums uzliek līdzējam pienākumu izpildīt apsolīto, un ne darījuma sevišķais smagums, ne arī vēlāk radušās izpildīšanas grūtības nedod vienai pusei tiesību atkāpties no līguma, kaut arī atlīdzinot otram zaudējumus.

Savukārt 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*” (turpmāk – Noteikumi) 35.punktā noteikts, ka, ja klients neievēro līgumā noteikto pakalpojuma samaksas kārtību, tūrisma operatoram ir tiesības atteikties no līguma izpildes, ja šādas tiesības ir paredzētas līgumā. Savukārt starp *patērētāju* un *sabiedrību* noslēgtā līguma 3.4.apakšpunktā noteikts, ka, ja netiek veikta savlaicīga brauciena apmaksā, organizētājs var nesākt pildīt līgumu un atteikties no līgumsaistībām.

No minētā Komisija secina, ka tā kā noslēgtais pakalpojumu līgums bija saistošs gan *patērētājam*, gan *sabiedrībai* un *patērētāja* līgumā noteiktajā termiņā nebija veikusi pakalpojumu apmaksā, *sabiedrība* bija tiesīga vienpusēji izbeigt noslēgto līgumu, un tā kā līdz ceļojuma sākuma dienai bija atlikušas mazāk kā 10 dienas, tad saskaņā ar līguma 4.4.apakšpunktu *sabiedrība* par brauciena anulēšanu bija tiesīga ieturēt 100% no brauciena cenas.

Ņemot vērā minēto, Komisijas ieskatā *sabiedrībai* nav pienākuma atgriezt *patērētājam* iemaksāto naudu 750,00 EUR apmērā.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo un piekto daļu, Noteikumu 35.punktu,

**nolemj**

noraidīt *patērētājas* prasību.

Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

Anna Biksiniece