

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētājam

Pakalpojuma sniedzējam

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 7.martā

Nr.28-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: A.Biksiniece

Komisijas locekļi: S.Vīksniņa kā patērētāju interešu pārstāve un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrību* saistībā ar 2017.gada 11.jūlijā noslēgto Ceļojuma līgumu (turpmāk – *līgums*).

No *patērētājas* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka *līgums* tika noslēgts par tūrisma pakalpojumu sniegšanu *patērētājam* un vēl vienai personai. *Patērētājas* ieskatā *sabiedrība* nav sniegusi tūrisma pakalpojumu saskaņā ar *Līguma* noteikumiem, līdz ar to *patērētāja* pieprasīja veikt pārrēķinu un atlīdzināt izmaksu starpību, kā arī atlīdzināt morālo kaitējumu abām personām. Vienlaikus *Komisija* konstatē, ka *patērētāja* norāda uz to, ka netika nodrošināti viesnīcas *Eleana* apartamenti, kā sākotnēji puses vienojās, tā vietā tika nodrošināti viesnīcas *White Blue* studio tipa apartamenti. No *patērētājas* iesniegumā minētā izriet, ka viesnīcas *White Blue* studio tipa apartamenti atradās tālāk no jūras nekā viesnīcas *Eleana* apartamenti, kā arī netika nodrošināts bezmaksas gaisa kondicionieris, kā tas norādīts viesnīcas *Eleana* apartamentu aprakstā.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, konstatē, ka *patērētāja* pirms *līguma* noslēgšanas ir izteikusi vēlmi apmesties konkrētos apartamentos, tas ir, viesnīcas *Eleana* apartamentos. Vienlaikus *Komisija* konstatē, ka, tā kā *sabiedrības* sadarbības partneris nespēja nodrošināt *patērētājam* apartamentus *Eleana*, *patērētājam* tika piedāvāti līdzvērtīgi apartamenti *White Blue*. *Sabiedrība* vērs uzmanību, ka *patērētāja* piekrita tam, ka tiks nodrošināti viesnīcas *White Blue* studio tipa apartamenti, līdz ar to pēc *patērētājas* apstiprinājuma *sabiedrība* izsniedza visus nepieciešamos dokumentus.

Komisija informē, ka saskaņā ar saskaņā ar Civillikuma 1635.panta pirmo daļu *katrs tiesību aizskārums, tas ir, katra pati par sevi neatļauta darbība, kuras rezultātā nodarīts kaitējums (arī morālais kaitējums), dod tiesību cietušajam prasīt apmierinājumu no aizskārēja, ciktāl viņu par šo darbību var vainot. Komisija* vērs uzmanību, ka strīds par morālā kaitējuma apmierinājumu risināms civiltiesiskā kārtībā saskaņā ar Civilprocesa likuma 1.panta pirmo daļu, kas paredz to, ka katrai fiziskajai un juridiskajai personai ir tiesības uz savu aizskarto vai apstrīdēto civilo tiesību vai ar likumu aizsargāto interešu aizsardzību tiesā.

Vienlaikus *Komisija* vērs uzmanību, ka 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) 27.punkts paredz, 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.* Savukārt Noteikumu 32.punkts paredz, ka, ja, izpildot līgumu, tūrisma operators nesniedz kādu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs to sniegt, tūrisma operatora pienākums ir piedāvāt klientam piemērotu alternatīvu pakalpojumu, nepieprasot no klienta papildu samaksu, un kompensēt klientam cenas starpību, ja sniegtā alternatīvā pakalpojuma cena ir zemāka par aizvietotā pakalpojuma cenu.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk - PTAL) 29.panta pirmo daļu *patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs 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.*

Izvērtējot lietā esošos materiālus, Komisija konstatē, ka *patērētāja* bija izteikusi vēlmi apmesties konkrētos apartamentos, līdz ar to *patērētājai* bija pamats sagaidīt, ka tiks nodrošināti pakalpojumi un dzīvošanas apstākļi saskaņā ar apartamentu aprakstu vai arī, ka tiks piedāvāta alternatīva izmitināšana atbilstoši Noteikumos noteiktajam. Vienlaikus Komisija vērs uzmanību, ka, samazinot cenu un atmaksājot patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā labums, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu.

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 daļu un septīto daļu, 29.panta pirmo daļu, Noteikumu 27.puntu un 32.punktu

nolemj

1. daļēji apmierināt *patērētājas* izvirzīto prasību pret *sabiedrību* samaksātās naudas summas atmaksu par tūrisma ceļojumu;
2. *sabiedrībai* atmaksāt *patērētājai* 100,00 EUR, kā cenas samazinājumu, par abām personām.

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