

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**patērētājs**

**sabiedrība**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 4.aprīlī

Nr. 50-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrības* rīcību saistībā ar 2016.gada 24.oktobrī noslēgtā Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līguma noteikumu neizpildi.

No *patērētāja* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, 2016.gada 24.oktobrī starp *patērētāju* un *sabiedrību* tika noslēgts tūrisma pakalpojuma līgums par ceļojumu piecām personām uz Turciju laika posmā no 2017.gada 23.septembra līdz 2017.gada 4.oktobrim. 2017.gada 23.septembrī, ierodoties lidostā, *patērētājs* konstatējāt, ka SIA “Smartlynx Airlines” lidojums kavējas, kā rezultātā galamērķī viesnīcā *patērētājs* ar ceļabiedriem ieradāties nevis 11:00, bet 20:27. *Patērētājs* norāda, ka tādējādi tika zaudēta viena ceļojuma diena un vēlas, lai *sabiedrība* kompensē nodarīto morālo un materiālo kaitējumu.

*Komisija* secina, ka *sabiedrība* sniedza atbildi, norādot, ka operators ir atbildīgs, lai pakalpojums tiktu nodrošināts atbilstoši noslēgtajam līgumam, izņemot, ja tas netiek pildīts tādu notikumu dēļ, kurus operators nevarēja paredzēt vai novērst. Konkrētajā gadījumā *sabiedrība* nevarēja ietekmēt aviopārvadātāja sniegto pakalpojumu kvalitāti. Reaģējot uz reisa kavējumu, transfērs no lidostas tika pieskaņots jaunajam ielidošanas laikam, un visi tūristi tika nogādāti viesnīcā.

*Sabiedrība* norāda, ka uzturēšanās viesnīcā tiek rēķināta naktīs un *patērētājam* ar ceļabiedriem bija rezervēta viesnīca uz 11 naktīm, kas arī tika nodrošināts, neskatoties uz lidojuma kavējumu, tādējādi *sabiedrības* ieskatā tā ir izpildījusi noslēgtajā tūrisma līgumā starp *patērētāju* un *sabiedrību* norādīto: lidojumus Rīga – Antālija – Rīga, izmitināšanu viesnīcā Limak Atlantis De Luxe Hotel & Resort uz 11 naktīm, transfēru uz/no viesnīcas. Tāpat *sabiedrība* norāda, ka noslēgtajā tūrisma līgumā ir norādīts, ka norādītais izlidošanas laiks var mainīties, tādējādi *sabiedrības* ieskatā tā nav pārkāpusi starp *patērētāju* un *sabiedrību* noslēgto līgumu un tai nav pienākuma atlīdzināt morālo un materiālo kaitējumu.

Saskaņā ar 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.punktu 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 pirmā daļa paredz, ka patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērstu sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, *Komisija* konstatē, ka tās rīcībā nav pierādījumu tam, kādus pakalpojumus *patērētājs* ar ceļabiedriem nav saņēmis kavētā lidojuma dēļ, jo līgums tika noslēgts, paredzot izmitināšanu viesnīcā 11 naktis, ko *patērētājs* ar ceļabiedriem arī saņēma, tāpat tika nodrošināts transfērs uz/no viesnīcas, kā arī visi lidojumi. Tādējādi *Komisija* secina, ka pakalpojums tika nodrošināts atbilstoši noslēgtajam līgumam un *patērētājam* nav pamata prasīt pakalpojuma cenas samazinājumu.

Savukārt par sagādātajām neērtībām, kas radās kavēta lidojuma rezultātā *patērētājs* ar ceļabiedriem varēja vērsties pie aviokompānijas SIA “Smartlynx Airlines” saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr.261/2004 *ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* (turpmāk - Regula) noteikumiem un prasīt kompensāciju 400,00 EUR apmērā par katru personu.

Vienlaikus *Komisija* norāda, ka saskaņā ar PTAL 26.<sup>3</sup> panta piektās daļas 9.punktu *Komisija* neizskata strīdus par zaudējumiem, līdz ar to *Komisija* nelems par *patērētājam* radušajiem zaudējumiem un nodarīto morālo kaitējuma, kas radušies lidojuma kavēšanās rezultātā. Par radītajiem zaudējumiem un nodarīto morālo kaitējumu *patērētājs* ir tiesīgs vērsties tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu un piektās daļas 3.punktu, 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,

#### **nolemj**

noraidīt *patērētāja* prasību.

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

*Komisijas* priekšsēdētāja

A.Biksiniece