

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētāji

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 15.augustā

Nr. 84-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vesele

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētājiem* un *sabiedrības* rīcību saistībā ar sniegto tūrisma pakalpojumu.

No *patērētāju* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2018.gada 11.janvārī *patērētāji* ar aģentu noslēdza *Tūrisma pakalpojumu līgumu* (turpmāk – *Līgums*) par *sabiedrības* organizētu braucienu uz Francijas slēpošanas kūrortu Bella Plagne.

Ceļojums tika iegādāts aģenta mājaslapā, *patērētājiem* izsakot vēlēšanos apmesties kūrortā Bella Plagne.

No *patērētāju* iesnieguma izriet, ka, iegādājoties ceļojumu netika sniegta informācija par to, ka apmešanās vietā nepieciešama sava gultasveļa, dvieļi, kā rezultātā, iegādājoties nepieciešamo, *patērētājiem* radās zaudējumi. Tāpat *patērētāji* norāda, ka netika informēti, ka būs jāveic papildu samaksa par apartamentu uzkopšanu, pretējā gadījumā tas jāveic pašiem, kā arī netika sniegta informācija, ka apartamentos tiks ieturēta drošības nauda 400,00 EUR apmērā.

Patērētāju iesniegumā norādīts, ka netika sniegta pilnīga informācija par vietu, kur plānota apmešanās, kā arī lidostas transfērs *patērētājus* nenogādāja līdz plānotajiem apartamentiem, tādējādi nācās līdzņemtās mantas un slēpošanas inventāru pārvietot garus gabalus, nesot ar rokām.

Vienlaikus *patērētāji* informē, ka aģenta mājaslapā informācija par gultasveļu, drošības naudu un apartamentu uzkopšanu ievietota tikai 2018.gada 20.janvārī, kad bija jādodas ceļojumā, līdz ar to šāda informācija pirms ceļojuma iegādes *patērētājiem* nebija pieejama.

Patērētāji vēlas, lai *sabiedrība* samazina sniegtā pakalpojuma cenu un vienai ģimenei atgriež papildu samaksātos 77,86 EUR, savukārt otrai ģimenei – 45,86 EUR.

Sabiedrība skaidro, ka lidostas transfēra autobuss piebrauca ierastajā vietā un *patērētājiem* tika sniegta informācija par konkrētajiem apartamentiem, taču konkrētā māja ne vienmēr tiek norādīta.

Sabiedrība informē, ka uz vietas apartamentos ir pieejama tikai vienreizējā gultasveļa par papildu samaksu, par ko tika sniegta informācija visos viesnīcas aprakstos gan *sabiedrības* mājaslapā, gan rezervācijas sistēmā, kas ir pieejama tūrisma aģentam. Tāpat aprakstos ir atrodama informācija par drošības naudu 400,00 EUR apmērā un uzkopšanu par papildu samaksu. *Sabiedrība* norāda, ka visa informācija tika sniegta tūrisma aģentūrām, kurām ir

pienākums informēt savus klientus.

Savukārt aģents skaidrojumā norāda, ka visa informācija par piedāvāto pakalpojumu ir pieejama aģenta mājaslapā. Vienlaikus aģents skaidro, ka ekonomiskās klases piedāvājums "Apartamenti Belle Plagne kūrortā" nenozīmē konkrētu naktsmītni, bet jebkuru naktsmītni norādītajā kūrortā.

Komisija izvērtējot lietā esošos materiālus un *patērētāju* sniegto informāciju, skaidro, ka tā ir ierasta prakse ekonomiskajos braucienos, kad nav zināma konkrētā apmešanās vieta, bet tikai reģions. Arī šajā gadījumā bija zināms, ka *patērētāji* apmetīsies kūrortā "Bella Plagne", bet par konkrētiem apartamentiem uzzināja tikai ierodoties uz vietas.

Tomēr gan tūrisma aģentam, gan tūroperatoram ir pienākums sniegt pilnīgu informāciju par apmešanās vietu, tostarp par veicamajiem depozītmaksājumiem, uzkopšanu un vienreizlietojamo gultasveļu.

Saskaņā ar tiesisko attiecību izveidošanās un pastāvēšanas laikā spēkā esošo 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*) 16.punktu tūrisma operators, noslēdzot līgumu ar klientu, tajā norāda tūristu mītnes klasifikāciju attiecīgajā valstī, atrašanās vietu (reģionu, pilsētu) un ērtību raksturojumu; pakalpojuma cenu (norāda iespējamās izmaiņas), kā arī ziņas par nodokļiem, nodevām un citiem maksājumiem, kas nav iekļauti pakalpojuma cenā.

Savukārt *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 3.panta 3.punktā noteikts, ka patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par precī vai pakalpojumu vai preces vai pakalpojuma cenu.

Tādējādi *sabiedrībai* bija jāsniedz pilna informācija par piedāvāto pakalpojumu, tai skaitā viesnīcu.

Izvērtējot *sabiedrības* un aģenta mājaslapā norādīto informāciju, *Komisija* secina, ka tajā ir norādīta informācija, ka būs veicams depozīta maksājums, informācija par uzkopšanu, kā arī informācija, ka transfērs neapstājas pie pašiem apartamentiem un viesiem līdz tiem jāiet ar kājām. Savukārt par gultas veļu norādīta sekojoša informācija "*gultas veļu un dvieļus var iznomāt recepcijā*".

Kā izriet no *patērētāju* iesnieguma, tad gultas veļu viesnīcas reģistratūrā iznomāt nevarēja, bija iespēja tikai iegādāties vienreizlietojamo gultas veļu, kas *patērētājiem* radījusi neērtības un diskomfortu.

Komisija secina, ka nav iespējams izsecināt, kurā brīdī informācija par kūrortu "Bella Plagne" ir tikusi ievietota gan *sabiedrības*, gan aģenta mājaslapā, bet secināms, ka ievietotā informācija ir nepilnīga. *Sabiedrības* pienākums ir sniegt skaidru, patiesu un patērētājam saprotamā valodā norādītu informāciju, lai patērētājs uzreiz saprot, ka pieejamā gultasveļa būs tikai vienreizlietojama un par maksu. Izlasot informāciju, ka gultasveļu un dvieļus būs iespējams iznomāt, patērētājs var saprast un gaidīt, ka būs pieejama ikdienā lietojama gultasveļa.

Ņemot vērā, ka *sabiedrības* norādītā informācija neatbilda reālajai situācijai, uzskatāms, ka *patērētāji* nebija informēti, ka būs nepieciešams iegādāties vienreizlietojamo gultasveļu.

Noteikumu 37.punktā noteikts, ka klientam ir tiesības saņemt no tūrisma operatora atlīdzību par zaudējumiem, kas radušies līguma neizpildes vai nepienācīgas izpildes dēļ, un tā kā *sabiedrība* pilnā apmērā nav nodrošinājusi *patērētājus* ar nepieciešamo informāciju, *Komisija* konstatē, ka *patērētājiem* ir tiesības atgūt pārmaksāto naudu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 3.punktu, 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, *Noteikumu* 37.punktu,

nolemj

Apmierināt patērētāju prasību saistībā ar cenas samazinājumu par sniegtu līguma noteikumiem neatbilstošu tūrisma pakalpojumu.

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 77,86 EUR un patērētājam 45,86 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

M.Vesele