

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

2017.gada 21.augustā

Nr. 33-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Anna Biksiniece

Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Irēna

Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp Patērētāju un Sabiedrību saistībā ar iegādāto ceļojumu uz Horvātiju 2016.gada jūlijā.

No Patērētāja iesnieguma izriet, ka Patērētājs, noslēdzot *Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumu* (turpmāk – līgums), sev un meitai iegādājās ceļojumu uz Horvātiju laika posmā no 2016.gada 14. – 22.jūlijam. Patērētājs norāda, ka, pēc ierašanās galamērķī viņam un meitai 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 meitai radās alerģiska reakcija. Tāpat iesniegumā norādīts, ka Patērētāja prombūtnes laikā bez Patērētāja ziņas istaba tika apstrādāta ar nezināmām ķīmikālijām, kas izraisīja galvas reiboņus un sliktu dūšu. Tā kā gids atteicās Patērētāja meitai sniegt medicīnisko palīdzību, Patērētājam pašam nācās meklēt medicīnisko palīdzību un zāles. Patērētājs vērsās pie gida ar iesniegumu, bet gids šo iesniegumu nepieņēma. Pēc atgriešanās Latvijā Patērētājs vērsās pie Sabiedrības, prasot, *“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”*.

Sabiedrība ir atteikusies izpildīt Patērētājas prasību, norādot, ka tūristi vienmēr tiek izmitināti vietās, kur ir viss nepieciešamais dzīvošanai, t.i. gulta, gultas veļa, vannas istaba un Sabiedrība cenšas mainīt apartamentus, ja gadās, ka tajos nav dzīvošanai piemēroti apstākļi. Sabiedrība skaidro, ka, slēdzot līgumu, Patērētājs nebrīdināja Sabiedrību, ka Patērētāja meitai ir vajadzīga speciāla aprūpe un Sabiedrība nav medicīniskā vai ārstnieciskā iestāde, tādēļ tai nav tiesību sniegt medicīnisko palīdzību, bet kā risinājums Patērētājam tika piedāvāts pretodu līdzeklis.

Attiecībā uz iesnieguma nepieņemšanu Sabiedrība skaidro, ka iesniegumu gide nepieņēma, jo rekomendēja to iesniegt Sabiedrības birojā Rīgā, jo pati paliek Horvātijā līdz oktobra beigām.

Tāpat Sabiedrība skaidro, ka tā nevar ietekmēt apartamentu īpašnieku rīcību un nevar tiem aizliegt ienākt viņu apartamentos klientu prombūtnē un, ņemot vērā Patērētāja problēmu ar odiem, apartamentu īpašnieks, lai risinātu šo problēmu, veica istabas apstrādi ar pretodu

līdzekli, nevis ķīmikālijām.

Sabiedrība skaidro, ka vienmēr cenšas izdarīt visu, lai klientam būtu labāk, tomēr ne vienmēr viss izdodas un šajā gadījumā Sabiedrībai nebija iespējams samainīt Patērētāja apartamentus.

Tādējādi Sabiedrības ieskatā nav pamata kompensēt Patērētājam ārsta izdevumus un samaksāto naudas summu par ceļojumu, jo ceļojums notika pilnā apmērā, nav pierādījumu, ka odi sakoda Patērētāja meitu tieši apartamentos.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, secina, ka 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.

Komisija norāda, 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.

Tāpat Komisija norāda, ka 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.

Komisija skaidro, ka, 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.

Vienlaikus Komisija atzīmē, ka saskaņā ar Eiropas Kopienas Tiesas 2000.gada 13.janvāra spriedumu lietā Nr.C-220/98 (Estee Lauder v.Lancaster group) "vidējais patērētājs" ir saprātīgi piesardzīga, labi informēta, uzmanīga un vērīga persona. Tādējādi Patērētājam kā piesardzīgai, uzmanīgai un vērīgai personai bija iespēja paredzēt, ka, dodoties uz zemi, kuras klimatiskie apstākļi ir līdzīgi kā Latvijā, var būt iespēja saskarties ar dažādiem kukaiņu kodumiem ne tikai viesnīcā, bet arī ārpus tās. Līdz ar to Komisija norāda, ka Patērētājam, dodoties ceļojumā un zinot, ka tā bērnam var būt alerģiska reakcija pret kukaiņu kodumiem, bija iespēja nodrošināties ar pretalerģijas zālēm un tamlīdzīgiem personiskās aizsardzības līdzekļiem.

No lietas apstākļiem Komisija secina, 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.

Savukārt attiecībā uz Patērētāja prasību par pakalpojuma samaksātās naudas atmaksāšanu 747, 00 EUR apmērā, Komisija norāda, ka 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.

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,

nolemj

noraidīt Patērētāja prasību pret Sabiedrību par pakalpojumu samaksātās summas atmaksu.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece