



Latvijas Republikas tiesībsargs

Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010, tālr.: 67686768, e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv, www.tiesibsargs.lv

ATZINUMS
pārbaudes lietā Nr.2021-46-26B
Rīgā

2021.gada 27.septembrī

Nr. 6-6/44

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
pasts@ptac.gov.lv

Latvijas Cilvēktiesību centrs
office@humanrights.org.lv

SIA [D]
[e-pasta adrese]

Par diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu

Tiesībsargs ir saņēmis Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2021.gada 10.augusta vēstuli Nr. Nr. 7.1.-3/7181/L-276 *Par iespējamu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu*, ar kuru tiek pārsūtīts Latvijas Cilvēktiesību centra iesniegums, kurā ir norādīts uz iespējamu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu dzimuma dēļ starptautiskā tūroperatora SIA [D] interneta vietnē, liedzot vīriešiem, kas ceļo vieni vai ceļo ar bērniem, saņemt viesnīcas pakalpojumu. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs aicināja atbildi nosūtīt gan Patērētāju tiesību aizsardzības centram, gan Latvijas Cilvēktiesību centram.

Pamatojoties uz Tiesībsarga likuma 11. panta pirmo un otro daļu, tiesībsarga funkcijas ir „*veicināt privātpersonas cilvēktiesību aizsardzību; sekmēt vienlīdzīgas attieksmes principa ievērošanu un jebkāda veida diskriminācijas novēršanu*”.

Ņemot vērā minēto, tiesībsargs vērsās pie SIA [D] ar lūgumu komentēt SIA [D] interneta vietnē ir norādīto, ka “[citāts no interneta vietnes]”¹

SIA [D] informēja, ka minētais nav SIA [D] iniciatīva, bet nosacījums, kas izriet no viesnīcu Rixos² koncepcijas, kas sevi pozicionē kā ģimenes viesnīcas. Šāds Rixos

¹Rixos Sungate, Beldibi, Kemera, Turcija, [SIA D], Pieejams: [saite uz interneta vietni] [aplūkots 12.08.2021]

² Viesnīcas Rixos ir acīmredzot, vairāku viesnīcu ķēde, kas turpmāk tekstā tiek lietota daudzskaitlī.

viesnīcu nosacījums tūrisma nozarē nav jaunums, bet gan gadu desmitiem zināms fakts. Viesnīca par šādu nosacījumu informē viesnīcu konsolidatorus, kuri savukārt informē tūrisma operatorus. Viesnīcu Rixos vadība pašu noteiktajiem nosacījumiem apstiprinājumu neatsūtīja, bet attiecīgu apliecinājumu par šāda nosacījuma pastāvēšanu atsūtīja Turcijā reģistrēts viesnīcu konsolidators “Areles”, ar kura starpniecību viesnīcu noteikumi top zināmi SIA [D]. Pamatojoties uz atbildei pievienoto informāciju, konsolidators “Areles” norāda, ka sadarbojas ar SIA [D], un ir uzņēmums, kas slēdz līgumus ar viesnīcām, tai skaitā viesnīcu RIXOS ķēdē. Saskaņā ar līgumu starp konsolidatoru “Areles” un viesnīcām Rixos, viesnīcas RIXOS atsaka rezervācijas, ja tūristi ir tikai vīrieši vai vīrieši ar bērniem.

SIA [D] tieši nesadarbojas ar pašām viesnīcām, bet gan viesnīcu konsolidatoriem, kas dod iespēju saņemt labākus rezervēšanas un cenu noteikumus.

Tiesībsargs, izvērtējot iepriekš minēto, vērš uzmanību uz sekojošo:

[1] SIA [D] interneta vietnē ir norāde par rezervācijas neapstiprināšanu tūristiem vīriešiem vai tūristiem vīriešiem ar bērniem viesnīcu Rixos sniegtajos pakalpojumos. SIA [D] ir norādījis, ka ierobežojuma mērķis ir fakts, ka viesnīca sniedz pakalpojumus ģimenēm, turklāt ierobežojumu ir noteikusi pati viesnīca Rixos, ko ir apstiprinājis arī Turcijas konsolidators “Areles”. Viesnīca Rixos nav atbildējusi uz SIA [D] informācijas pieprasījumu. Viesnīca Rixos konkrēto pakalpojumu faktiski sniedz Turcijā, nevis Latvijā.

Pirmšķietami izvērtējot situāciju, var secināt, ka konkrētajā gadījumā pastāv divi aspekti, ko ir nepieciešams vērtēt. Pirmkārt, strīds ir par ierobežojumu konkrētai sabiedrības grupai saņemt pakalpojumu. Otrkārt, ja tiek konstatēts pārkāpums ierobežojuma noteikšanā, ir jāvērtē atbildība un tās apjoms, jo pakalpojums tiek nodrošināts ārpus Eiropas Savienības (turpmāk – ES), to tieši nenodrošina SIA [D], jo darbojas kā izplatītājs.

Līdz ar to turpmāk tiks vērtēts, vai ir atļauta atšķirīga attieksme pret patērētāju konkrētu kritēriju dēļ sniegtot viesnīcu pakalpojumus, kā arī kas un kādā apmērā ir atbildīgs konkrētajā gadījumā.

[2] Konkrētajā gadījumā ir nepieciešams detalizētāk vērtēt pakalpojumu sniegšanas brīvību un patērētāju tiesību aizsardzību.

[2.1] Pakalpojumu sniegšanas brīvība pieder pie vienas no ES pamatbrīvībām. Tieši tāpat, kā tas ir attiecībā uz pārējām pamatbrīvībām, saskaņā ar Līgums par Eiropas Savienības darbību (turpmāk - LESD) 18.panta pirmo daļu arī pakalpojumu sniegšanas brīvību ir aizliegts ierobežot ar diskriminējošiem pasākumiem.³ Vienlaikus LESD 56.pantā “nostiprinātais pakalpojuma sniegšanas brīvības ierobežojumu aizliegums nav absolūts, un atsevišķos izņēmuma gadījumos dalībvalstīm ir tiesības ierobežot šīs brīvības baudīšanu. Šādas iespējas atšķiras atkarībā no tā, kāds ir šo ierobežojumu raksturs: pirmkārt, tie ir tiešās diskriminācijas gadījumi un otrkārt, tie ir netiešās diskriminācijas un nediskriminējošu ierobežojumu gadījumi.”⁴

³ Eiropas Savienības tiesības. II daļa, Materiālās tiesības. Schewe C. zinātniskā redakcija, Tiesu namu aģentūra., 2016., 295.lpp.

⁴ Turpat, 301.lpp.

Turklāt, ja dalībvalstis noteic pakalpojumu sniegšanas ierobežojumus, tiem ir jābūt samērīgiem un tie nedrīkst būt pretrunā ar pamattiesībām un citiem ES tiesību aktiem.⁵

[2.2] Patērētāju tiesību aizsardzība tiek definēta kā specifiska ES politika saskaņā ar LESD 169.pantu: “Šajā tiesību normā ir nostiprināts mērķis panākt augsta līmeņa šo tiesību aizsardzību. Turklāt atbilstoši LESD 12. un 169.pantam patērētāju tiesību aizsardzība tiek uzskatīta par vienu no ES politiku virsmērķiem. Proti, patērētāju tiesību aizsardzības prasības ir jāņem vērā, nosakot un īstenojot pārējās ES politikas un darbības.”⁶

Tādējādi var secināt, ka patērētāju tiesību aizsardzības prasībām ir jābūt attiecināmām uz visām precēm un pakalpojumiem, kas tiek sniegtas/ nodrošinātas ES ietvaros.

[2.3] Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.¹pantu pirmo un otro daļu, piedāvājot precī vai pakalpojumu, pārdodot precī vai sniedzot pakalpojumu, ir noteikti šādi aspekti:

a) aizliegta atšķirīga attieksme patērētāja dzimuma, rases, etniskās piederības vai invaliditātes dēļ.

b) atšķirīga attieksme pret patērētāju ir pieļaujama, ja preces vai pakalpojuma piedāvāšana, preces pārdošana vai pakalpojuma sniegšana tikai vai galvenokārt viena dzimuma noteiktas rases vai etniskās piederības personām vai personām ar invaliditāti ir objektīvi pamatota ar tiesisku mērķi, kura sasniegšanai izraudzītie līdzekļi ir samērīgi.

c) “Diskriminācijas aizliegums attiecībā uz piekļuvi precēm un pakalpojumiem attiecas gan uz privāto, gan publisko jomu. Tas neattiecas uz piekļuvi precēm un pakalpojumiem, ko privātpersonas piedāvā un sniedz tikai privātu attiecību ietvaros, tas ir, gadījumā, ja piedāvājums adresēts konkrētai personai, nevis abstraktam personu lokam.”⁷

[2.3.1] Vispirms ir nepieciešams norādīt, ka konkrētajā gadījumā pakalpojums tiek sniegts abstraktam personu lokam privāttiesisko attiecību ietvaros, līdz ar to uz šo gadījumu var attiecināt diskriminācijas aizliegumu.

[2.3.2] Tālāk ir nepieciešams vērtēt, vai pastāv kāds no diskriminācijas aizlieguma kritērijiem. Konkrētajā gadījumā ir norādīts uz dzimumu- vīrietis, kas ceļo viens vai vīrietis, kas ceļo kopā ar bērniem - kas nevar saņemt pakalpojumu. Attiecībā uz sievietēm, kas ceļo vienas, vai sievietēm, kas ceļo kopā ar bērniem šāds ierobežojums nav noteikts. Līdz ar to ir pamats secināt, ka pakalpojuma saņemšanā ir noteikta atšķirīga attieksme dzimuma dēļ.

Ņemot vērā, ka normatīvais regulējums tieši aizliedz atšķirīgu attieksmi dzimuma dēļ, sniedzot pakalpojumu, ir nepieciešams vērtēt, cik pamatota ir bijusi atšķirīgas attieksmes noteikšana konkrētajā gadījumā.

[2.3.3] SIA [D] informēja, ka viesnīcas Rixos nav atbildējusi uz lūgumu sniegt skaidrojumu, kādēļ ir noteikts viena dzimuma aizliegums, tomēr Turcijas viesnīcu konsolidators “Areles” apstiprināja, ka šāds ierobežojums ir noteikts, jo minētā viesnīcu ķēde sniedz pakalpojumus ģimenēm.

⁵ Eiropas Savienības tiesības. II daļa, Materiālās tiesības. Schewe C. zinātniskā redakcija, Tiesu namu aģentūra., 2016., 302.lpp.

⁶ Turpat, 556.lpp.

⁷ Turpat, 544.lpp.

Tiesībsargs nevērtēs, kas ietilpst terminā “ģimene” saskaņā ar Turcijas tiesisko regulējumu vai tiesu praksi, tomēr ir nepieciešams norādīt, ka viesnīcas Rixos aizliedz rezervāciju vīriešiem ar bērniem, kas nozīmē, ka vīrieši, kas vieni audzina bērnus, vai vīrieši, kuri ir šķīrušies, bet kuri turpina piedalīties savu bērnu audzināšanā, vīrieši, kas izlemj ar saviem bērniem doties atvaļinājumā bez bērnu mātēm, homoseksuāli (abi vecāki vīrieši) pāri ar bērniem, un tāpat pēc būtības veido ģimeni, nevar saņemt šo pakalpojumu.

Līdz ar to tiesībsarga ieskatā šāds ierobežojums nav pamatots, un nesasniedz mērķi atbalstīt ģimenes.

Ņemot vērā, ka pati viesnīca, kas ir noteikusi ierobežojumu, paskaidrojumu nav sniegusi, bet tas ir saņemts caur starpniekiem, nav iespējams detalizēti vērtēt šo potenciālo pārkāpumu, tomēr pirmšķietami var konstatēt diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu dzimuma dēļ.

[3] Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.¹pants paredz, ja patērētāja tiesības ir aizskartas, tad var vērsties Tiesībsarga birojā vai tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

[3.1] Konkrētajā gadījumā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir pārsūtījis Latvijas Cilvēktiesību centra iesniegumu Tiesībsarga birojā. Tāpat tiesībsargs ir izvēlēts kā atbildīgā institūcija, lai risinātu iespējamu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu.

[3.2] Tiesībsargs ir Latvijas Republikas valsts institūcija, un saskaņā ar valsts suverenitātes būtību “valsts suverenitāte paredz valsts patstāvību un neatkarību no citām valstīm, nodrošina valsts citu valstu neiejaukšanos valsts iekšējās lietās un valsts teritoriālo vienotību.”⁸ Līdz ar to Latvijas Republikas tiesībsargs var vērtēt iespējamus cilvēktiesību pārkāpumu gadījumus, kas ir faktiski notikuši Latvijas Republikas teritorijā un kas ir bijuši vērsti pret Latvijas Republikas valstspiederīgajiem vai citu valstu pilsoņiem.

Ņemot vērā, ka konkrētajā gadījumā viesnīcas Rixos savus pakalpojumus nodrošina Turcijā, ne Latvijā, tiesībsargam nav tiesību iejaukties citas valsts atbildīgo institūciju jurisdikcijā, minētajā gadījumā, pienākums izvērtēt viesnīcu Rixos noteikumus gulstas uz Turcijas atbildīgajām iestādēm.

[3.3] Vienlaikus ir jāņem vērā, ka patērētāji aizvien vairāk izdara pirkumus vai saņem pakalpojumus ārpus Latvijas. Lai nodrošinātu vienotu patērētāju tiesību aizsardzību vismaz ES līmenī, ES uzraudzības iestādēm vai tiesām ir piešķirtas pilnvaras pārkāpumu novēršanai pārrobežu strīdu gadījumos, piemēram, saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2009/22/EK par aizliegumu saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību⁹ (konsolidētā versija) vai Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par

⁸ “Konstitucionālās tiesības”. Pleps J., Pastars E., Plakane I. Latvijas Vēstnesis, 2021., 89.lp.

⁹ Konsolidēts teksts: Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2009/22/EK (2009. gada 23. aprīlis) par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību (Kodificēta versija) (Dokuments attiecas uz EEZ) Dokuments attiecas uz EEZ. Aplūkots 30.08.2021. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0022-20181203>

tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (Dokuments attiecas uz EEZ).¹⁰

Saskaņā ar ES normatīvo regulējumu ir nepieciešams norādīt, ka ES līmenī ir izveidots patērētāju tiesību uzraudzības tīkls (dalībvalstu atbildīgās institūcijas sadarbojas)¹¹. Latvijā par sadarbības uzraudzības iestādēm uzskatāmas Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Datu valsts inspekcija un Veselības inspekcija. Tātad pārrobežu strīdu gadījumos iepriekš minētās institūcijas var norādīt atbildīgajām institūcijām citā ES valstī uz nepieciešamību pārliecināties, vai konkrēts komersants nodrošina patērētāju tiesību aizsardzību. Piemēram, valsts A var norādīt valstij B, ka valsts B komersants nerīkojas atbilstoši ES normatīvajam regulējumam un ir nepieciešams nodrošināt atbilstošu normu ievērošanu.

Turklāt bieži vien ES regulējums attiecas ne tikai uz ES dalībvalstīm, bet arī uz Eiropas Ekonomiskās zonas dalībvalstīm. Konkrētajā gadījumā diemžēl ir jānorāda, ka Turcija nav nedz ES, nedz Eiropas Ekonomiskās zonas dalībvalsts.¹²

[3.4] Problemātiku patērētāju tiesību aizsardzībā attiecībā uz trešajām valstīm ir atzinusi arī ES, to norādot Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (Dokuments attiecas uz EEZ) preambulā: “pastāvošās izpildes grūtības sniedz aiz Savienības robežām, un Savienības patērētāju intereses ir jāaizsargā pret negodīgiem tirgotājiem, kas atrodas trešās valstīs. Tādēļ būtu jāvienojas par starptautiskiem nolīgumiem ar trešām valstīm attiecībā uz savstarpējo palīdzību to Savienības tiesību aktu izpildē, kuri aizsargā patērētāju intereses. Minētajos starptautiskajos nolīgumos būtu jāiekļauj šīs regulas priekšmets, un sarunas par tiem būtu jāved Savienības līmenī, lai nodrošinātu Savienības patērētāju optimālu aizsardzību un raitu sadarbību ar trešām valstīm.”¹³ Līdz ar to ir nepieciešams vērtēt, vai ES un Turcija ir noslēgusi līgumu par patērētāju tiesību aizsardzību. Minēto labāk zināt varētu Patērētāju tiesību aizsardzības centrs kā nozares atbildīgā institūcija.

[3.5] Papildus tiesībsargs norāda, ja starp Turciju un ES nav noslēgts līgums par patērētāju tiesību aizsardzību vai nepastāv cita vienošanās, tad ir jāņem vērā, ka Turcijas tiesiskais regulējums, īpaši diskriminācijas aizlieguma ziņā var atšķirties no ES tiesību normām. Piemēram, dzimums var nebūt kritērijs, lai konstatētu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu Turcijā. Līdz ar to, ja konkrēta situācija tiek uzskatīta par pārkāpumu Latvijā (ES), tas nenozīmē, ka identiska situācija var tikt uzskatīta par pārkāpumu trešajā valstī (valstī, kas nav ES dalībvalsts).

¹⁰Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (Dokuments attiecas uz EEZ). Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/lv/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2394>

¹¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 2004.gada 27.oktobra Regula 2006/2004/EK par sadarbību starp nacionālajām iestādēm, kas atbildīgas par patērētāju aizsardzības likumu uzraudzību.

¹² Ārlietu ministrija. Eiropas Savienības valstis un Eiropas Ekonomiskās zonas valstis Pieejams: <https://www.mfa.gov.lv/lv/valstu-saraksts>

¹³Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (Dokuments attiecas uz EEZ) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/lv/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2394>

Tā kā var secināt, ka diskriminācija dzimuma dēļ nav pieļaujama sniedzot iespēju tikai viena dzimuma personām saņemt viesnīcas pakalpojumus, kā arī to, ka pakalpojums tiek sniegts ārpus ES, tomēr ES reģistrēts uzņēmums (SIA [D]) to turpina popularizēt ES, ir nepieciešams vērtēt SIA [D] kā izplatītāja atbildību.

[4] SIA [D] darbojas tūrisma pakalpojumu jomā kā tūrisma operators,¹⁴ kas ir komersants, kas organizē tūrisma pakalpojumu sniegšanu un tos pārdod tieši vai ar tūrisma aģenta starpniecību.¹⁵

[4.1] Tūrisma jomu Latvijā reglamentē vairāki normatīvie akti: piemēram, Tūrisma likums paredz atsevišķus noteikumus patērētāju tiesību aizsardzībai, savukārt Patērētāju tiesību aizsardzības likums nosaka galvenos kritērijus pakalpojumu atbilstībai līguma noteikumiem, pamatnoteikumus attiecībā uz līgumslēdzēju pušu vienlīdzīgām tiesībām un taisnīgiem un skaidriem līguma noteikumiem, kā arī nosacījumus patērētāju prasījuma pieteikšanai.¹⁶

Tādējādi gadījumos, kas skar iespējamus diskriminācijas aizlieguma pārkāpumus tūrisma jomā, ir nepieciešams piemērot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma normas.

[4.2] Lai varētu veikt secinājumus par tūrisma operatora atbildību (ja tāda ir), ir nepieciešams saprast, kāda veida pakalpojums konkrētajā gadījumā tika piedāvāts.

SIA [D] interneta vietnē sadaļā Pakalpojuma sniegšanas noteikumi ir norādīts, ka SIA [D] sniedz atsevišķus (ekskursija pa pilsētu vai nakšņošana viesnīcā¹⁷) vai kompleksus tūrisma pakalpojumus.¹⁸ Konkrētajā gadījumā piedāvājums ietvēra transportu (lidmašīnu uz/ no Turcijas, transferu uz/ no viesnīcas, izmitināšanu viesnīcā (ēdināšanu iekļaujot). Tas ir iepriekš sagatavots piedāvājums, kurš ilgst septiņas nakts.

Minētais atbilst kompleksa tūrisma pakalpojuma definīcijai, t.i., par kompleksu tūrisma pakalpojumu uzskata tūrisma pakalpojumu apvienojumu, kurš sagatavots iepriekš vai pēc klienta pieprasījuma un attiecas uz periodu, kas ir garāks par 24 stundām un ietver vismaz divus no šādiem tūrisma pakalpojumiem: transportu, izmitināšanu vai citu tūrisma pakalpojumu, kas nav transporta vai izmitināšanas palīgpakalpojums un aizņem proporcionāli lielāko daļu no tūrisma pakalpojuma apvienojuma.¹⁹

Tādējādi minēto pakalpojumu var uzskatīt par kompleksu tūrisma pakalpojumu. Turpmāk tekstā ir nepieciešams vērtēt tūrisma operatora atbildību.

[4.3] Dažādi tiesību avoti noteic tūrisma operatoru atbildību, sniedzot kompleksus tūrisma pakalpojumus, piemēram,:

a) tūrisma operatoram ir saistoša iepriekš sagatavotā (ja tāda ir²⁰) pakalpojuma programma (kompleksā tūrisma pakalpojuma ietvaros).²¹

¹⁴ Tūrisma aģentu un operatoru datubāze. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Pieejams: <[https://registri.ptac.gov.lv/lv/content/sia-\[D\]](https://registri.ptac.gov.lv/lv/content/sia-[D])>

¹⁵ Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. Vītoliņa B. Zvaigzne ABC, 2015., 168. lpp.

¹⁶ Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. Vītoliņa B. Zvaigzne ABC, 2015., 167. lpp.

¹⁷ Kā izvēlēties drošus tūrisma pakalpojumus. Studente L., 2015.gads. Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <<https://lvportals.lv/skaidrojumi/272127-ka-izveleties-drosus-turisma-pakalpojumus-2015>>

¹⁸ SIA [D], Pakalpojuma sniegšanas noteikumi 1.1.punkts; Pieejams: [saite uz interneta vietni]

¹⁹ Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. Vītoliņa B. Zvaigzne ABC, 2015., 169. lpp.

²⁰ *Tajā ietilpst ceļojuma galamērķis maršruts, uzturēšanās laiks; sniedzamie pakalpojumi, cena un samaksas kārtība, ēdienreizes, kas ir iekļautas pakalpojuma cenā; transportlīdzekļa veids, kategorija un ērtību raksturojums; tūristu mītnes klasifikācija attiecīgajā valstī, atrašanās vieta un ērtību raksturojums; informācija par*

b) tūrisma operators ir atbildīgs par pakalpojuma sniegšanu atbilstoši līgumam, bet atbildība neiestāties, ja līguma neizpilde vai nepienācīga izpilde būs radusies tādu iemeslu dēļ, kuros tūrisma operators nav vainojams vai kurus nevar paredzēt un novērst.²²

c) ja pakalpojuma sniegšanas laikā netiek sniegts kāds no līgumā paredzētajiem pakalpojumiem, tad tūrisma operatora pienākums ir piedāvāt klientam piemērotu alternatīvu pakalpojumu.

d) tūrisma operators nenes atbildību *force majeure*²³ apstākļos (pienākums sniegt klientam palīdzību, izņemot, ja neizpilde vai nepienācīga izpilde ir radusies klienta vainas dēļ).²⁴

e) savukārt ES ir paredzējusi, ka atbildību par kompleksā ceļojuma līgumā iekļauto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu ir nepieciešams noteikt organizatoram, ja vien valsts tiesību aktos nav paredzēts, ka atbildīgs ir gan organizators, gan mazumtirgotājs,²⁵ savukārt par informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas attiecībā uz kompleksiem pakalpojumiem vajadzētu būt atbildīgiem mazumtirgotājiem kopā ar organizatoru.²⁶

[4.4] Konkrētajā gadījumā informācija par atšķirībām pakalpojumā dzimuma dēļ ir iekļauta SIA [D] interneta vietnē, līdz ar to informācija ir pieejama pirms līguma noslēgšanas. Tādējādi saskaņā ar iepriekš minēto, SIA [D] ir vienlīdz atbildīgs kā viesnīcas Rixos par informācijas izplatīšanu.

[4.5] Papildus tiesībsargs vērs uzmanību, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.¹panta septīto daļu par diskrimināciju uzskatāma arī [...] norādījums to diskriminēt. Lai arī SIA [D] nav radījis ierobežojumu saņemt pakalpojumu dzimuma dēļ, tomēr SIA [D] ir izplatījis minēto ierobežojumu. Tādējādi tiesībsarga ieskatā ir konstatējams diskriminācijas aizlieguma pārkāpums, aicinot diskriminēt dzimuma dēļ.

Tiesībsargs saskaņā ar Tiesībsarga likuma 25.panta pirmo un trešo daļu pabeidz pārbaudes lietu Nr.2021-46-26B ar šādām rekomendācijām:

- 1) Patērētāju tiesību aizsardzības centru kā uzraudzības iestādi pārrobežu strīdu gadījumos, izskatīt iespēju informēt Turcijas atbildīgās institūcijas par iespējamu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu dzimuma dēļ viesnīcas Rixos darbībā (ja pastāv sadarbība starp Eiropas Savienību un Turciju patērētāju tiesību aizsardzības jomā).

nepieciešamajiem dokumentiem un prasībām attiecīgajā valstī; termiņš, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams. (Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. Vītoliņa B. Zvaigzne ABC, 2015., 170. lpp.)

²¹ Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. Vītoliņa B. Zvaigzne ABC, 2015., 167. lpp.

²² Turpat, 173. lpp.

²³ *Nepārvarama vara.*

²⁴ Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. Vītoliņa B. Zvaigzne ABC, 2015., 173. lpp.

²⁵ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj/?locale=LV#ntr10-L_2015326LV.01000101-E0010>

²⁶ Turpat, Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj/?locale=LV#ntr10-L_2015326LV.01000101-E0010>

- 2) SIA [D] nodrošināt dzimumu līdztiesību pakalpojumu sniegšanā atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam.

Tiesībsargs lūdz sniegt informāciju par rekomendāciju izpildi **viena mēneša** laikā kopš šīs vēstules saņemšanas dienas.

Ar cieņu
tiesībsargs

Juris Jansons

Anete Ilves, 67686768
anete.ilves@tiesibsargs.lv

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu