

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**patērētājam**

**AS "ALIDA TŪRS"**  
**Reģ. Nr. 40003285204**  
**Brīvības ielā 162 - 20**  
**Rīgā, LV-1012**

**LĒMUMS**  
**par strīdu**  
**Rīgā**

2021.gada 4.martā

Nr.24-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: Raimonds Grāvelsiņš

Komisijas locekļi: Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Anna Saltikova kā komersantu interešu pārstāve,

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju (turpmāk – patērētāja) un AS "ALIDA TŪRS" (turpmāk – sabiedrība) par atceltiem tūrisma pakalpojuma līgumiem.

Komisija konstatē, ka patērētāja 2019.gada 7.septembrī noslēdza ar sabiedrību līgumus nr.102319 un nr.102321 (turpmāk – līgumi) par ceļojumu četrām personām uz Antalju laika posmā no 2020.gada 7.maija līdz 2020.gada 17.maijam, kā arī 2019.gada 10.septembrī veica to apmaksu, kopsummā 1847,74 EUR. 2020.gada 22.martā patērētāja nosūtīja uz sabiedrības oficiālo elektronisko pasta adresi – alida@alida.lv elektroniskā pasta vēstuli ar jautājumu par cita ceļojuma piedāvājumu un līgumu atcelšanas termiņu. 2020.gada 23.martā un 2020.gada 24.martā patērētāja nosūtīja uz sabiedrības oficiālo elektronisko pasta adresi – [alida@alida.lv](mailto:alida@alida.lv) tāda paša satura elektroniskās pasta vēstules. 2020.gada 25.martā patērētāja nosūtīja sabiedrībai elektroniskā pasta vēstuli ar pievienotu iesniegumu par līgumu atcelšanu un samaksātās naudas summas atmaksu pilnā apmērā, tas ir, 1847,74 EUR, norādot, ka līgums tiek atcelts neatkarīgi no Covid-19 infekcijas izplatības. Sabiedrība, nepanākot ar patērētāju vienošanos par citu risinājumu, piekrita atcelt līgumus un atmaksāt patērētājam samaksāto naudas summu līdz 2021.gada 9.jūnijam, pamatojot savu piedāvājumu ar Covid – 19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 46.panta trešo daļu.

Pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.<sup>8</sup> panta pirmo daļu, sabiedrībai tika nosūtīta vēstule, pieprasot sniegt skaidrojumu par starp patērētāju un sabiedrību izveidojušos strīdu.

Sabiedrība sniedza atbildi un paskaidroja, ka iesniegumu par līgumu atcelšanu no patērētājas ir saņēmusi 2020.gada 25.martā, līdz ar to piekrīt atmaksāt patērētājam viņas samaksāto naudas summu, atskaitot līgumsodu saskaņā ar līgumu 24.3.1. punktu, un termiņā, saskaņā ar Covid – 19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma normām (termiņā, kas nepārsniedz 12 mēnešus no ārkārtējās situācijas atcelšanas dienas valstī).

Izvērtējot patērētājas iesniegumu un sabiedrības sniegto atbildi, Komisija secina, ka strīds ir par patērētājam atmaksājamās naudas summas apmēru un atmaksas termiņu.

Komisija norāda, ka no lietas materiāliem izriet, ka patērētāja izbeidza līgumus 2020.gada 25.martā, kad līdz 2020.gada 7.maija ceļojumam bija atlikušas 43 dienas, un līgumu atcelšana nav saistīta ar Covid-19 infekcijas izplatību.

Komisija paskaidro, ka, nosakot līgumu izbeigšanas datumu, Komisija ņēma vērā datumu, kurā patērētāja izteica gribu par līgumu atcelšanu un samaksātās naudas summas atmaksu. Komisija norāda, ka gribu par līgumu atcelšanu un samaksātās naudas summas atmaksu pilnā apmērā, tas ir, 1847,74 EUR, patērētāja izteica 2020.gada 25.martā, nosūtot sabiedrībai elektroniskā pasta vēstuli ar pievienotu iesniegumu. Savukārt 2020.gada 22.marta, 23.marta un 24.marta elektroniskā pasta vēstulēs patērētāja lūdz sabiedrībai informāciju par cita ceļojuma piedāvājumu un līgumu atcelšanas termiņu, tādējādi Komisija nevar atzīt, ka patērētāja minētajās vēstulēs būtu izteikusi tiešu un nepārprotamu gribu atcelt līgumus un saņemt samaksātās naudas summas atmaksu. Vienlaikus Komisija norāda, ka patērētājam bija iespēja pašai atkārtoti iepazīties ar līgumu nosacījumiem par līgumu atcelšanas termiņu, bet sagaidīt, ka sabiedrība sniegs tūlītēju atbildi 2020.gada 22.martā (46. dienā pirms ceļojuma), svētdienā, ārpus sabiedrības darba laika, nav pamatoti.

Komisija informē, ka, ņemot vērā to, ka līgumu atcelšana nav saistīta ar Covid-19 infekcijas izplatību, nav piemērojamas Covid – 19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma normas, tostarp minētā likuma 46.panta trešā daļa par naudas atmaksas termiņu. Konkrētajā gadījumā ir piemērojami 2018. gada 26. jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr.380 “Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem” (turpmāk – Noteikumi).

Noteikumu 96.punktā noteikts, ka, ja ceļotājs izbeidz kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, tūrisma operators var ceļotājam prasīt maksāt atbilstošu un pamatojamu līguma izbeigšanas maksu. Savukārt Noteikumu 102.punktā noteikts, ka tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas atmaksā ceļotājam visus maksājumus, kas prasīti saskaņā ar šo noteikumu 99., 100. un 101. punktu, vai – attiecībā uz šo noteikumu 96., 97. un 98. punktu – atlīdzina visus maksājumus, ko veicis ceļotājs vai kas veikti ceļotāja vārdā par komplekso tūrisma pakalpojumu, atskaitot standarta kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas maksu.

Saskaņā ar līgumu 24.3.1. punktu agrās rezervācijas (EB 69 EUR) gadījumā, ja klients atsakās no ceļazīmes vairāk nekā 30 dienas pirms ceļazīmes datuma, tad tūrooperators atceļ ceļazīmi ar līgumsodu 69,00 EUR par cilvēku. Savukārt saskaņā ar līgumu 24.3.2. punktu agrās rezervācijas (EB 100) gadījumā, ja klients atsakās no ceļazīmes vairāk nekā 45 dienas pirms ceļazīmes datuma, tad tūrooperators atceļ ceļazīmi ar līgumsodu 0% no ceļazīmes cenas apmēra. Nauda tiek atgriezta 7 dienu laikā no paredzētā izlidošanas datuma. Ja klients atsakās no ceļazīmes vairāk nekā 30 dienas pirms ceļazīmes datuma, bet mazāk nekā 45 dienas pirms ceļazīmes datuma (termiņa sākuma), tad tūrooperators atceļ ceļazīmi ar līgumsodu 69,00 EUR par cilvēku.

Komisija konstatē, ka līgumu 6.punktā figurē rezervācijas apzīmējums EB1 100, līdz ar to uz līgumu atcelšanu būtu attiecināms līgumu 24.3.2. punkts.

Komisija secina, ka saskaņā ar līgumu 24.3.2. punktu sabiedrībai ir tiesības ieturēt maksu par līgumu izbeigšanu 69,00 EUR par cilvēku, jo līgumi tika atcelti 43 dienas pirms 2020.gada 7.maija ceļojuma. Veicot aprēķinu, maksa par līgumu izbeigšanu ir 276,00 EUR, līdz ar to sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam 1571,74 EUR. Minētās naudas summas atmaksu veicama saskaņā ar Noteikumu 102.punktu, tas ir, bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz līgumu 24.3.2. punktu, Noteikumu 96. un 102.punktu, PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu,

**nolemj:**

noraidīt patērētājas prasību pret AS “ALIDA TŪRS” saņemt 1847,74 EUR atmaksu par atceltiem tūrisma pakalpojuma līgumiem. AS “ALIDA TŪRS” atmaksāt patērētājai 1571,74 EUR.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētājs

Raimonds Grāvelsiņš