

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

SIA "VRK TRAVEL"
Reģ. Nr. 40103874202
Ciempuses ielā 1 – 71
Rīgā, LV - 1024

Lēmums par strīdu Rīgā

2021.gada 26.novembrī

Nr.172-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "VRK Travel" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar neatmaksāto naudas summu par nenotikušo ceļojumu pilnā apmērā.

No lietas materiāliem izriet, ka 2020.gada 29.janvārī patērētājs ar sabiedrību vienojās par ceļojumu uz Dubaiju, par to veicot maksājumu 2832,00 EUR apmērā, bet tā kā ceļojums nevarēja notikt, patērētājs ar sabiedrību vienojās par ceļojuma pārcelšanu uz 2020.gada 19.septembri, veicot papildu maksājumu 342,00 EUR, bet plānotais ceļojums tika atcelts. Vēršoties pie Sabiedrības par naudas atmaksu, naudas atmaksa tika solīta līdz 2021.gada 9.jūnijam, bet nauda netika atgriezta.

Pēc patērētāja vēršanās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, sabiedrība atgriezta daļu samaksāto naudu, tomēr par atlikušo summu 943,02 EUR apmērā naudas atmaksu sabiedrība neveica, tā vietā piedāvājot kuponus lidojumam. No sabiedrības norādītā izriet, ka par aviobiļetēm nauda netika atgriezta, jo aviokompānija neveica naudas atmaksu.

Patērētājs nevēlas kuponus no aviokompānijas un vēlas atgūt atlikušo naudu.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, konstatē, ka plānotais ceļojums nenotika no patērētāja neatkarīgu iemeslu dēļ. 2018. gada 26. jūnija Ministru kabineta noteikumu 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) 101. punktā noteikts, ka tūrisma operators var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un pilnībā atmaksāt ceļotājam visus maksājumus, kas veikti par komplekso tūrisma pakalpojumu, 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. Tādējādi, tā kā ceļojums nenotika un ceļojuma līgums tika izbeigts, patērētājs ir tiesīgs atgūt visu par ceļojumu veiktos maksājumus, neatkarīgi no tā, vai sabiedrība ir atguvusi samaksāto naudu no saviem sadarbības partneriem, piemēram, aviokompānijas.

Komisija secina, ka lietā nav strīda par to, ka patērētājs varētu prasīt visu samaksāto naudu, bet gan par to, vai patērētājam ir pienākums pieņemt kuponus no aviokompānijas samaksātās naudas vietā. Komisija norāda, ka sabiedrība ar patērētāju var vienoties par šādu

risinājumu, ja vien tam piekrīt abas puses, bet, ja patērētājs nevēlas kuponus, sabiedrībai ir pienākums atgriezt neatmaksāto naudu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, Noteikumu 101. un 102.punktu,

nolemj:

apmierināt patērētāja prasību pret SIA “VRK Travel”.
SIA “VRK Travel” atmaksāt patērētājam 943,02 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.
Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra