

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētāja

**SIA "Tomingaas"
Reģ. Nr. 40103268624
Daugavgrīvas ielā 70 k-2-80
Rīgā, LV - 1007**

Lēmums par strīdu Rīgā

2021.gada 26.novembrī

Nr.173-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 "Tomingaas" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar neatmaksāto naudas summu par nenotikušo ceļojumu pilnā apmērā.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja veica maksājumu sabiedrībai par ceļojumu uz Maskavu laika posmā no 2020.gada 8.aprīļa līdz 2020.gada 12.aprīlim. Ceļojuma līgums tika noslēgts starp sabiedrību un Rīgas vidusskolas pārstāvi par skolēnu grupas, tajā skaitā patērētājas dēla ceļojumu. Par ceļojumu tika veikta samaksa sabiedrībai 230,00 EUR apmērā, kā arī atsevišķs maksājums skaidrā naudā 20,00 EUR apmērā par cirka apmeklējumu, tomēr ceļojums Covid-19 noteikto ierobežojumu dēļ nenotika. Vēršoties pie sabiedrības par naudas atmaksu, naudas atmaksa netika veikta.

Patērētāja norāda, ka tā kā patērētājas dēls vairs nemācās Rīgas vidusskolā, ceļojums uz Maskavu vairs nav aktuāls. Tāpat patērētāja norāda, ka vīzas nokārtošana bija bez maksas.

Pēc patērētājas vērsšanās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, sabiedrība atgriezta daļu samaksātās naudas 180,00 EUR apmērā, tomēr atlikušo summu tā nevar atgriezt, norādot, ka sabiedrībai ir radušies zaudējumi valūtas maiņas rezultātā, kā arī vīzas izmaksas nav atlīdzināmas. Sabiedrība skaidro, ka bezmaksas vīza tiek kārtota, ja tūrists brauc ceļojumā, bet, ja ceļojumā nebrauc, tad vīzas nokārtošana ir maksas pakalpojums.

Komisija norāda, ka saskaņā ar *Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma* 46.pantu, ja ceļotājam ir noslēgts līgums par kompleksu tūrisma pakalpojumu un kāda no pusēm ir vienpusēji izbeigusi līgumu Covid-19 infekcijas izplatības radītās ārkārtējās situācijas izsludināšanas dēļ Latvijā vai nepārvaramas varas apstākļu dēļ ceļojuma galamērķī saistībā ar Covid-19 infekcijas izplatību, tūrisma operators ir tiesīgs ceļotājam naudas atmaksas vietā noformēt apliecinājumu par neizmantojamo ceļojuma vērtību, kuru ceļotājs var izmantot citu ceļojumu iegādei pie konkrētā tūrisma operatora par tādu summu, kādu ceļotājs vai tūrisma aģentūra ceļotāja vārdā ir samaksājusi tūrisma operatoram. Ja ceļotājs apliecinājumā norādītajā izmantošanas termiņā pilnībā vai daļēji neizmanto apliecinājumā minēto summu cita ceļojuma iegādei, tūrisma operators atmaksā ceļotājam neizmantojamo naudas summu 14 dienu laikā pēc apliecinājuma izmantošanas termiņa beigām. Savukārt, ja ceļotājs atsakās saņemt

apliecinājumu, tūrisma operators un ceļotājs var vienoties par citu risinājumu, tai skaitā naudas atmaksu un atmaksas termiņu.

Secināms, ka plānotais ceļojums nevarēja notikt un nenotika Latvijā izsludinātās ārkārtējās situācijas dēļ, līdz ar to patērētāja varēja atgūt par ceļojumu samaksāto naudu.

Saskaņā ar 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 – Noteikumu) 102.punktu tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas atmaksā ceļotājam visus maksājumus.

Komisija skaidro, ka tā kā plānotais ceļojums nenotika valstī noteiktās ārkārtējās situācijas dēļ, patērētāja varēja prasīt sabiedrībai atmaksāt visu par ceļojumu samaksāto naudu, savukārt sabiedrībai ir pienākums veikt naudas atmaksu.

Attiecībā uz sabiedrības norādīto, ka tā neatgriež daļu samaksāto naudu vīzas izmaksu dēļ, Komisija no lietā esošajiem materiāliem, iesniegtajiem pierādījumiem secina, ka ceļojuma aprakstā norādīts, ka bērniem vīza ir bez maksas un nav sniegta informācija, kādos gadījumos būtu jāveic maksājums par vīzas nokārtošanu. Tāpat noslēgtajā līgumā nav norādīts, ka ceļotājam būtu pienākums atlīdzināt vīzas izmaksas, ja ceļojumā nedodas. Tādējādi sabiedrībai nav pamata neatgriezt samaksāto naudu pilnā apmērā.

Savukārt par patērētājas veikto maksājumu 20,00 EUR apmērā skaidrā naudā par cirka izrādi, Komisijas secina, ka tās rīcībā nav pierādījumi, kas apliecinātu, ka šāds maksājums būtu veikts, līdz ar to Komisija nav tiesīga lemt par 20,00 EUR atmaksu.

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 102.punktu, Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 46.pantu,

nolemj:

daļēji apmierināt patērētājas prasību pret SIA “Tomingaas”.

Noraidīt patērētājas prasību par 20,00 EUR atmaksu no SIA “Tomingaas”.

SIA “Tomingaas” atmaksāt patērētājai 50,00 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