

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**SIA "Ceļojumzinis"**  
**Reģ. Nr. 50203046801**  
**Lokomotīves iela 80 – 116**  
**Rīgā, LV – 1057**

## **Lēmums par strīdu Rīgā**

2021.gada 6.decembrī

Nr.181-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 "Ceļojumzinis" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par nenotikušu ceļojumu uz Turciju.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja ar sabiedrību 2019.gada 19.septembrī vienojās par ceļojumu uz Turciju 2020.gada 26.aprīlī, veicot avansa maksājumu 233,32 EUR apmērā, bet ceļojums Covid – 19 infekcijas izplatības noteikto ierobežojumu dēļ nenotika. Sabiedrība izsniedza patērētājam vaučeru par samaksāto summu, bet, vēloties vaučeru izmantot cita ceļojuma iegādei, sazināties ar sabiedrību patērētājam nav izdevies.

Patērētāja vēlas atgūt par nenotikušo ceļojumu iemaksāto naudu.

Sabiedrība skaidrojums ne Patērētāju tiesību aizsardzības centram, ne Komisijai nav sniegusi.

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 – Noteikumi) 103.punktā noteikto tūrisma operators ir atbildīgs par kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietvertu tūrisma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz tūrisma operators vai citi tūrisma aģenti, tūrisma operatori vai saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, secina, ka patērētājam izsniegtajos dokumentos, kas apliecina ceļojuma iegādi, nav norādīta skaidra informācija par to, kas ir ceļojuma tūrisma operators. Tomēr, ņemot vērā, ka sabiedrība bija reģistrēta kā tūrisma operators, kad sabiedrība izrakstīja rēķinu par ceļojumu, kā arī patērētāja ir veikusi apmaksu sabiedrībai un sabiedrība patērētājam izsniegusi depozīta vaučeru, Komisija uzskata, ka sabiedrība konkrētajā gadījumā ir patērētājas iegādātā ceļojuma tūrisma operators. Tādējādi Komisijas ieskatā sabiedrība ir atbildīga par patērētājas iegādātā tūrisma pakalpojuma sniegšanu, kā arī naudas atmaksu.

Saskaņā ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumu (turpmāk – Likums) 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 Latvijas Republikā vai nepārvaramas varas apstākļu dēļ ceļojuma galamērķī saistībā ar Covid-19 infekcijas izplatību, tūrisma operators ir tiesīgs ceļotājam naudas atmaksas vietā noformēt apliecinājumu par neizmantotā 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 neizmantoto 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, kas nedrīkst pārsniegt 12 mēnešus no ārkārtējās situācijas atcelšanas dienas valstī.

Komisija secina, ka ceļojums nenotika Covid-19 infekcijas izplatības noteikto ierobežojumu dēļ, kā rezultātā sabiedrība ar patērētāju varēja vienoties par vaučera izsniegšanu. Vaučers tika izsniegts ar termiņu līdz 2021.gada 26.aprīlim, tomēr, tā kā vaučera noteiktajā termiņā patērētāja pakalpojumu nevarēja izmantot, jo ar sabiedrību nebija iespējams sazināties, patērētāja ir tiesīga prasīt atgūt par ceļojumu samaksāto naudu pilnā apmērā.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu, Likuma 46.pantu,

#### **nolemj:**

apmierināt patērētājas prasību pret SIA "Ceļojumzinis".  
SIA "Ceļojumzinis" atmaksāt patērētājai 233,32 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>12</sup> 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