

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

**SIA „Bulta-Turs”
Reģ. Nr. 40003144578
bultatur@bultatur.lv**

LĒMUMS par strīdu

Rīgā

2021.gada 22.martā

Nr.35-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Anna Biksiniece

Komisijas locekļi: Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un
Irēna Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju (turpmāk – patērētāja) un SIA “BULTA-TURS” (turpmāk – sabiedrība) par nenotikušo ceļojumu un samaksātās naudas summas atmaksas nenodrošināšanu.

Komisija konstatē, ka sabiedrība nav nodrošinājusi patērētājai ceļojumu uz Gruziju (turpmāk – ceļojums) laika posmā no 2020.gada 29.aprīļa līdz 2020.gada 5.maijam saskaņā ar 2019.gada 6.novembra līgumu “Tūrisma brauciena līgums Nr.GE20BUL1162/2” (turpmāk – līgums), kā arī nav nodrošinājusi par ceļojumu samaksātās naudas summas atmaksu.

Vienlaikus Komisija konstatē, ka saskaņā ar līgumu patērētājai bija jānododas ceļojumā kopā ar ceļojuma partneri un par ceļojumu kopumā jāsamaksā 1634,00 EUR. 2019.gada 6.novembrī patērētājas ceļojuma partnere samaksāja sabiedrībai par ceļojumu 781,00 EUR, savukārt 2019.gada 7.novembrī patērētāja samaksāja sabiedrībai par ceļojumu atlikušo naudas summu 853,00 EUR. Ceļojuma apmaksa tika veikta līgumā noteiktajā termiņā un pilnā apmērā. Covid-19 infekcijas izplatības dēļ ceļojums tam paredzētajos datumos notikt nevarēja, līdz ar to sabiedrība mēģināja vienoties ar patērētāju par ceļojuma pārcelšanu. Ņemot vērā to, ka vienošanās par ceļojuma pārcelšanu netika panākta, jo sabiedrība pārstāja komunicēt, patērētāja un viņas ceļojuma partnere pieprasīja sabiedrībai atmaksāt par ceļojumu samaksāto naudas summu, tomēr sabiedrība šo prasību neizpildīja.

Pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.⁸ panta pirmo daļu, uz sabiedrības juridisko adresi tika nosūtīta vēstule, pieprasot sniegt

skaidrojumu par strīdu. Sabiedrība noteiktajā un papildu termiņā atbildi nesniedza. Līdz ar to, pamatojoties uz PTAL 26.⁸ panta piekto daļu, strīds tika nodots izskatīšanai Komisijai.

Komisija informē, ka saskaņā ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 46.panta pirmo daļu, 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, ja tam ir izsniegta speciālā atļauja (licence) un spēkā esošs nodrošinājums, ir tiesīgs ceļotājam naudas atmaksas vietā noformēt apliecinājumu par neizmantojama ceļojuma vērtību (turpmāk — apliecinājums), 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.

Komisija norāda, ka 2020.gada 23.janvārī Patērētāju tiesību aizsardzības centrs pieņēma lēmumu Nr.T-2020-13 izslēgt sabiedrību (SIA „BULTA-TURS”) no tūrisma pakalpojumu sniedzēju datubāzes un anulēt tai izsniegto speciālo atļauju (licenci) Nr.T-2019-242 tūrisma aģenta un tūrisma operatora pakalpojumu sniegšanai, līdz ar to sabiedrība nebija tiesīga naudas atmaksas vietā noformēt apliecinājumu par neizmantojama ceļojuma vērtību. Konkrētajā situācijā Komisija uzskata, ka sabiedrība nevis izbeidza līgumu, bet ievērojami mainīja vienu no galvenajām tūrisma pakalpojuma īpašībām (ceļojuma datumu).

Komisija informē, ka 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) 91.punktu ja pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma tūrisma operatoram ir nepieciešams ievērojami mainīt kādu no šo noteikumu 62.1. apakšpunktā minētajām galvenajām tūrisma pakalpojuma īpašībām vai ja tūrisma operators nevar izpildīt šo noteikumu 70.1. apakšpunktā minētās ceļotāja īpašās prasības, vai ja tūrisma operators piedāvā palielināt kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu par vairāk nekā 8 %, ceļotājs saprātīgā termiņā, ko noteicis tūrisma operators, drīkst:

91.1. piekrist ierosinātajām izmaiņām;

91.2. izbeigt līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu.

Savukārt saskaņā ar Noteikumu 95.punktu, ja kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu izbeidz saskaņā ar šo noteikumu 91.2. apakšpunktu un ceļotājs nepieņem alternatīvo komplekso tūrisma pakalpojumu, tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc līguma izbeigšanas atmaksā visus maksājumus, ko veicis ceļotājs vai kas veikti ceļotāja vārdā, atbilstoši šo noteikumu 7.2. apakšnodalā minētajai kārtībai.

Komisija norāda, ka līguma noslēgšanas laikā sabiedrība bija tiesīga noslēgt līgumu, līdz ar to pēc tūrisma aģenta un tūrisma operatora pakalpojumu sniegšanai nepieciešamās licences anulēšanas, sabiedrībai bija jāizpilda tās uzņemtās saistības. Ņemot vērā to, ka pirms ceļojuma sākuma sabiedrībai bija nepieciešams mainīt ceļojuma datumu, bet vienošanās par citu ceļojumu datumu panākta netika, patērētāja un viņas ceļojuma partnere bija tiesīgas izbeigt līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu.

Izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo aktu regulējumu, Komisija secina, ka saistībā ar nenotikušo

ceļojumu sabiedrībai bez nepamatotas kavēšanās ir jāatmaksā patērētājam viņas samaksātā naudas summas daļa 853,00 EUR.

Vienlaikus Komisija norāda, ka par patērētājas ceļojuma partneres samaksātās naudas summas daļas atmaksu tiks pieņemts atsevišķs lēmums.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, PTAL 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, PTAL 26.¹¹ panta pirmo daļu, PTAL 26.¹² panta pirmo, piekto un septīto daļu, Noteikumu 91.punktu un 95.punktu

nolemj

apmierināt patērētājas prasību pret SIA "BULTA-TURS" par samaksātās naudas summas atmaksu; SIA "BULTA-TURS" atmaksāt patērētājam 853,00 EUR.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

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

Komisijas priekšsēdētāja

Anna Biksiniece