

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

sabiedrība

Lēmums par strīdu Rīgā

2021.gada 26.jūlijā

Nr.113-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par ceļojumu uz Ēģipti.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājas un UAB "Megaturas" starpā 2020.gada 16.februārī tika noslēgts līgums par tūrisma pakalpojumu sniegšanu Nr.4406500 par ceļojumu uz Ēģipti laika posmā no 2020.gada 5.aprīļa līdz 2020.gada 12.aprīli, veicot maksājumu 460,60 EUR. Saskaņā ar noslēgto līgumu tūrisma operators ir sabiedrība.

2020.gada 9.martā patērētāja vērsās pie UAB "Megaturas" ar vēlmi izbeigt noslēgto līgumu, prasot atmaksāt 224,00 EUR, ņemot vērā, ka saskaņā ar noslēgto līgumu patērētājai, atsakoties no ceļojuma, bija jāsedz 20% no līguma summas, kas ir 236,60 EUR, bet naudas atmaksa netika veikta. UAB "Megaturas" darbība tika apturēta (uzsākts maksātnespējas process).

Sabiedrība atsakās patērētājai atgriezt samaksāto naudu, jo patērētājas un UAB "Megaturas" noslēgtajā līgumā UAB "Megaturas" ir veicis labojumus ceļojuma summā un iemaksājamā avansa apmērā, ko UAB "Megaturas nevarēja veikt bez saskaņošanas ar sabiedrību, līdz ar to sabiedrības ieskatā līguma trūkumu dēļ līguma noteikumi nav saistoši sabiedrībai. Tāpat patērētājas iesniegtie maksājumu apliecinājošie dokumenti nesatur informāciju, pēc kuras sabiedrība spētu identificēt un pārliecināties, ka maksājums veikts par sabiedrības sniegto pakalpojumu. Tādējādi sabiedrības ieskatā tai nav pamata veikt naudas atmaksu patērētājai. Tāpat sabiedrība norāda, ka tūrisma aģents UAB "Megaturas" nav veicis maksājumu par ceļojumu sabiedrībai un sabiedrība nav atbildīga par citu tirgus dalībnieku nesaimniecisko rīcību.

Komisija konstatē, ka noslēgtā līguma 5.2.apakšpunktā noteikts, ka strīdi par līguma nepareizu izpildi vai neizpildīšanu tiek izšķirti ārpus tiesas Latvijas likumos noteiktajā kārtībā, līdz ar to Komisija strīdu izskatīs, balstoties uz Latvijas Republikas likumdošanu.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, Komisija skaidro, 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*) 103.punktu 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.

Ņemot vērā, ka saskaņā ar noslēgto līgumu konkrētā ceļojuma tūrisma operators ir sabiedrība, tad par naudas atmaksu atbildīga ir sabiedrība.

Komisija norāda, ka neatkarīgi no tā, vai UAB “Megaturas” kā tūrisma aģents bija veicis naudas samaksu sabiedrībai, sabiedrība kā tūrisma operators ir atbildīga par nenotikušo ceļojumu, tai skaitā naudas atmaksu par nenotikušo ceļojumu.

Tāpat Komisija norāda, ka nepamatots ir sabiedrības arguments, ka tā nevar veikt naudas atmaksu, jo nav identificējams, par kādu ceļojumu patērētāja ir veikusi maksājumu. Komisija norāda, ka naudas samaksa veikta līgumā norādītājā apmērā 200,00 EUR, līgumā norādītajai līgumslēdzējusei – UAB “Megaturas”, kā arī maksājums veikts līguma slēgšanas datumā 2020.gada 11.februārī, līdz ar to Komisijai nav šaubas, ka maksājums veikts par līgumā norādīto ceļojumu uz Ēģipti. No noslēgtā līguma Komisija secina, ka nav mainīta kopējā ceļojuma summa, līdz ar to nav secināms, ka būtu mainītas kādas līguma būtiskās sastāvdaļas un līgums nebūtu sabiedrībai saistošs.

Komisija informē, ka saskaņā ar Noteikumu 62.7. apakšpunktu tūrisma operators pirms līguma noslēgšanas ceļotājam sniedz informāciju par to, ka ceļotājs jebkurā brīdī pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, samaksājot samērīgu līguma izbeigšanas maksu vai – attiecīgā gadījumā – tūrisma operatora pieprasīto standarta līguma izbeigšanas maksu.

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.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka, atsakoties no ceļojuma vairāk nekā 21 dienu pirms ceļojuma sākuma saskaņā ar Līguma 2.1.1.apakšpunktu, sabiedrība ir tiesīga ieturēt 20% no ceļojuma summas. Ņemot vērā, ka patērētāja no ceļojuma atteicās 28 dienas pirms ceļojuma sākuma, sabiedrība ir tiesīga ieturēt 236,60 EUR.

Saskaņā ar Noteikumu 102.punktu tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas atlīdzina visus maksājumus, ko veicis ceļotājs vai kas veikti ceļotāja vārdā par komplekso tūrisma pakalpojumu, atskaitot standarta kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas maksu.

Tādējādi sabiedrībai ir pienākums atmaksāt par ceļojumu samaksāto naudu, ievērojot līgumā noteikto līgumsodu.

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,

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret sabiedrību.
Sabiedrībai atmaksāt patērētājai 224,00 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.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece