

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2021.gada 19.jūlijā

Nr.110 – psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: Raimonds Grāvelsiņš

Komisijas locekļi: Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Anna Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par organizētu ceļojumu uz Toskānu un Elbas salu no 2020.gada 29.marta līdz 2020.gada 5.aprīlim.

2020.gada 19.februārī patērētāja iegādājās pie aģenta sabiedrības organizētu ceļojumu uz Toskānu un Elbas salu no 2020.gada 29.marta līdz 2020.gada 5.aprīlim. Patērētāja samaksāja aģentam 400,00 EUR avansu. Tā kā ceļojums tika atcelts, patērētāja vēlas atgūt samaksāto naudu. Ņemot vērā, ka nauda netika atmaksāta par atceltu ceļojumu, patērētāja vērsās PTAC.

PTAC pieprasīja skaidrojumu no aģenta. Aģents informēja, ka ir panākta vienošanās ar patērētāju, ka patērētājam atmaksās naudu pa daļām. aģents nepildīja savu solījumu, tādējādi tika iesniegts iesniegums Komisijai.

Tika noskaidrots, ka aģents, kas bija reģistrēts kā sabiedrības tūrisma aģents, ir likvidēts 2021.gada 22.februārī.

Tika pieprasīts skaidrojums sabiedrības par patērētājas iesniegumā minēto. Sabiedrība savā skaidrojumā norāda, ka nav saņēmusi naudu no aģenta par šo ceļojumu, tādējādi aicina patērētāju šo jautājumu likumā noteiktajā kārtībā risināt ar aģentu.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu norāda, 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.punktā noteikts, ka 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 iepriekš minēto, Komisija secina, ka konkrētā ceļojuma tūrisma operators ir sabiedrība, tādējādi par naudas atmaksu atbildīga ir sabiedrība.

Saskaņā ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumu 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 neizmantojama 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 tika atcelts ārkārtējās situācijas dēļ valstī, līdz ar to patērētāja ir tiesīga atgūt par ceļojumu samaksāto naudu. Ņemot vērā, ka tūrisma operators ir sabiedrība, tad sabiedrībai ir pienākums atmaksāt naudu patērētājam par nenotikušo ceļojumu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo, sesto daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, Noteikumu 103.punktu un Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 46.pantu

nolemj

apmierināt patērētājas izvirzīto prasību; sabiedrībai veikt naudas atmaksu patērētājam 400,00 EUR apmērā.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš