

# 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 "Interlux Travel"**  
**Reģ. Nr. 40103860236**  
**booking@interluxtravel.lv**

## **Lēmums par strīdu Rīgā**

2022.gada 6.oktobrī

Nr.160-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "Interlux Travel" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar SIA "Ceļojumzinis" iegādātu sabiedrības organizētu ceļojumu uz Japānu.

No lietas materiāliem izriet, ka 2020.gada 2.janvārī patērētāja ar SIA "Ceļojumzinis" noslēdza līgumu par ceļojumu uz Japānu (16.03.2020. – 24.03.2020.), kuru organizēja sabiedrība. 2020.gada 3.janvārī patērētāja samaksāja SIA "Ceļojumzinis" avansu par ceļojumu 1298,00 EUR apmērā.

Saistībā ar ierobežojumiem, kas bija noteikti vīrusa Covid-19 izplatības ierobežošanai, ceļojums tika atcelts. Lai atgūtu par ceļojumu samaksāto naudu, patērētāja vērsās gan pie SIA "Ceļojumzinis", gan pie sabiedrības, tomēr avanss līdz šim nav atmaksāts.

Sniedzot skaidrojumu uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) pieprasījumu, sabiedrība norādīja, ka starp sabiedrību un SIA "Ceļojumzinis" pastāvēja tūrisma operatora un aģenta attiecības. SIA "Ceļojumzinis" patērētājas rezervāciju nebija apmaksājusi un rezervācija tika atcelta sakarā ar tās neapmaksu. SIA "Ceļojumzinis" tika aizsūtīts paziņojums pa pastu 2020.gada jūlijā, ka sabiedrība pārtrauc sadarbību ar minēto uzņēmumu.

Sabiedrība uzskatīja, ka, ņemot vērā, ka patērētāja ir saņēmusi apliecinājumu (vaučeru) no SIA "Ceļojumzinis", sabiedrība nevar izskatīt šo jautājumu un izsniegt vēl vienu apliecinājumu vai nodrošināt ceļojumu. Sabiedrība atsaucās uz līdzīgu situāciju ar SIA "Ceļojumzinis", kas tika izskatīta Komisijā un tika pieņemts 2021.gada 6.oktobra lēmums Nr.145-psrk, kurā norādīts, ka Komisijas ieskatā nav pamata prasīt sabiedrībai izmaksāt patērētājam naudu par SIA "Ceļojumzinis" izsniegto apliecinājumu (vaučeru).

Savukārt atbildot uz PTAC pieprasījumu saistībā ar patērētājas iesniegumu Komisijai, sabiedrība sākotnēji piedāvāja patērētājam atmaksāt avansu četros maksājumos, kam patērētāja piekrita. Tomēr vēlāk, uzzinot, ka SIA "Ceļojumzinis" ir uzsākts maksātnespējas process, sabiedrība atteicās pildīt apņemšanos atmaksāt patērētājam avansu un norādīja, ka patērētājam ir jāvēršas ar iesniegumu pie SIA "Ceļojumzinis" maksātnespējas administratora.

Iesniegumā Komisijai patērētāja prasa sabiedrībai atmaksāt ne tikai to naudas summu, kuru samaksāja patērētāja (1298,00 EUR), bet gan visu samaksāto naudu (2596,00 EUR) par

ceļojumu, norādot, ka naudas summas apmaksā bija veikta saskaņā ar 2020.gada 2.janvāra rēķinu C-2019-987-IN.

Izvērtējot iesniegtos maksājumu apliecinājošos dokumentus, Komisija konstatē, ka par ceļojumu patērētāja ir samaksājusi 1298,00 EUR, savukārt otro avansa daļu, arī 1298,00 EUR, ir samaksājusi SIA "RIIJA", reģistrācijas numurs 40003820241. Saskaņā ar Uzņēmumu reģistra datiem SIA "RIIJA" ir juridiska persona, kas reģistrēta Komercreģistrā. Līdz ar to SIA "RIIJA" nav uzskatāma par patērētāju Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) izpratnē.

Komisija vērs uzmanību, ka saskaņā ar PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu Komisija ir neatkarīga koleģiāla lēmējinstīcija, kas, pamatojoties uz patērētāja iesniegumu, risina strīdu starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju.

Ņemot vērā minētos apsvērumus, Komisijai nav tiesiska pamata izskatīt prasību daļā par avansu, ko samaksāja SIA "RIIJA".

Izvērtējot lietas materiālus, Komisija konstatē, ka SIA "Ceļojumzīnis" 2022.gada 22.jūlijā ir pasludināts maksātnespējas process. Vienlaikus Komisija konstatē, ka sabiedrība par ceļojumu noslēgtajā līgumā norādīta kā tūrisma operators un saskaņā ar Ministru kabineta 2018.gada 26.jūnija 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 ir atbildīga par līgumā ietvertu tūrisma pakalpojumu sniegšanu, tādējādi ir atbildīga arī par naudas atmaksu par atcelto ceļojumu.

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 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.

Secināms, ka plānotais ceļojums nevarēja notikt un nenotika Latvijā izsludinātās ārkārtējās situācijas dēļ un patērētāja varēja atgūt par ceļojumu samaksāto naudas summu.

Noteikumu 101.punktā noteikts, ka tūrisma operators var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un pilnībā atmaksāt ceļotājam visus maksājumus, kas veikti par komplekso tūrisma pakalpojumu. Šādā gadījumā saskaņā ar 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 norāda – ņemot vērā, ka ceļojums nevarēja notikt, noslēgtais līgums tika izbeigts, un patērētāja varēja prasīt par ceļojumu samaksāto naudas summu, savukārt sabiedrībai kā tūrisma operatoram ir pienākums atmaksāt naudas summu, neskatoties uz to, ka sabiedrība nesaņēma naudu no SIA "Ceļojumzīnis".

Attiecībā uz sabiedrības atsauci uz Komisijas 2021.gada 6.oktobra lēmumu Nr.145-psrk Komisija norāda, ka Komisijas lēmumi tiek pieņemti, izvērtējot visus tiesiskos un faktiskos apstākļus, kas atšķiras katrā individuālā strīdā, tādējādi nav pamata piemērot Komisijas lēmumu katram pirmšķietami līdzīgam strīdam. Komisija vērs uzmanību, ka strīda apstākļi, kurus izskatot, Komisija pieņēma 2021.gada 6.oktobra lēmumu Nr.145-psrk, atšķiras no patērētājas un sabiedrības strīda apstākļiem. Pirmajā gadījumā patērētāja pati divus mēnešus pirms paredzētā ceļojuma datuma vērsās pie SIA "Ceļojumzīnis" ar lūgumu samaksāto naudu "ielikt

depozītā” uz diviem gadiem, ņemot vērā, ka plānotajā ceļojumā nebūs iespējams doties, jo mainās atvaļinājuma laiki darbā, kā arī ņemot vērā situāciju ar Covid-19 infekcijas izplatību. Proti, patērētāja pati izvēlējās saņemt vaučeru. Savukārt šoreiz izskatāmajā strīdā patērētāja jau sākotnēji vēlējās atgūt avansu, tomēr saņēma vaučeru 2020.gada 28.maijā, tas ir, pēc ceļojuma atcelšanas.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 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, Noteikumu 101., 102. un 103. punktu, Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 46.pantu,

**nolemj:**

daļēji apmierināt patērētājas prasību pret SIA "Interlux Travel". SIA "Interlux Travel" atmaksāt patērētājai 1298,00 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.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās datuma.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece