

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

## Patērētāji

**SIA „Interlux Travel”**  
**Reģ. Nr. 40103860236**  
**booking@interluxtravel.lv**

## Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 11.maijā

Nr.89-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 patērētājiem un SIA “Interlux Travel” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par ceļojumu uz Bali.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka 2019.gada 9.oktobrī patērētājam un SIA “Ceļojumzinis” starpā tika noslēgts līgums par SIA “Interlux Travel” organizēto ceļojumu uz Bali patērētājiem laika posmā no 2020.gada 20.marta līdz 2020.gada 31.martam. No iesniegtajiem kases čekiem izriet, ka par ceļojumu veikti maksājumi 2116,00 EUR apmērā. Plānotais ceļojums Covid – 19 noteikto ierobežojumu dēļ nenotika, kā rezultātā Kristaps Ozols vērsās pie SIA “Ceļojumzinis” un Sabiedrības par naudas atmaksu, bet naudas atmaksa netika veikta.

Patērētājam pilnvaro patērētāju 2 pārstāvēt patērētāju 1 strīdā ar sabiedrību un saņemt atmaksu par nenotikušo ceļojumu

Sabiedrība, skaidrojot lietā esošos apstākļus, norāda, ka tā no SIA “Ceļojumzinis” par veikto ceļojuma rezervāciju nesaņēma samaksu, līdz ar to rezervācija tika anulēta. Sabiedrība norāda, ka tā neuzņemas atbildību par rezervācijām, kuras nav apmaksātas. Sabiedrība piedāvāja patērētājiem izsniegt dāvanu karti iemaksātās summas apmērā, bet patērētāji no piedāvājuma attiecās, norādot, ka vēlas atgūt par ceļojumu samaksāto naudu.

Komisija 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.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, tādējādi par līgumā norādītā ceļojuma izpildi ir atbildīgs tūrisma operators – sabiedrība, nevis SIA “Ceļojumzinis”, neatkarīgi no tā, kam patērētājs veica maksājumu par ceļojumu un vai sabiedrība saņēma samaksāto naudu. Tāpat Komisija no sabiedrības norādītā secina, ka sabiedrība bija saņēmusi SIA “Ceļojumzinis” rezervāciju ceļojumam, kas apliecina, ka sabiedrība bija konkrētā ceļojuma tūrisma operatore.

Komisija konstatē, ka ceļojums bija paredzēts 2020.gada 20.martā, kad Latvijā bija izsludināta ārkārtējā situācija un ceļojums nevarēja notikt.

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 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, kas nedrīkst pārsniegt 12 mēnešus no ārkārtējās situācijas atcelšanas dienas valstī.

Komisija norāda, ka, ņemot vērā, ka ceļojums nenotika valstī izsludinātās ārkārtējās situācijas dēļ, patērētājiem bija tiesības prasīt atgūt par ceļojumu samaksāto naudu.

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) 101.punktā noteikts, ka tūrisma operators var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un pilnībā atmaksāt ceļotājam visus maksājumus, kas veikti par komplekso tūrisma pakalpojumu. Savukārt noteikumu 102.punktā noteikts, ka tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas atmaksā ceļotājam visus maksājumus, kas prasīti saskaņā ar šo noteikumu 99., 100. un 101. punktu.

Komisija secina, ka tā kā ceļojums nenotika Covid-19 noteikto ierobežojumu dēļ patērētājiem ir tiesības atgūt par ceļojumu samaksāto naudu pilnā apmērā, savukārt sabiedrībai ir pienākums to atmaksāt.

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, Noteikumu 101. punktu, 102.punktu, 103.punktu, Likuma 46.pantu

### **nolemj:**

apmierināt patērētāju prasību pret SIA “Interlux Travel”.  
SIA “Interlux Travel” atmaksāt patērētājiem 2116,00 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.  
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