

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

**SIA "Travel service"
Reģ.Nr.40103274160
travelservice@inbox.lv**

Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 16.martā

Nr.36-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 SIA "Travel service" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par ceļojumu uz Portugāli.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka patērētāja 2018.gada 3.novembrī ar sabiedrību vienojās par ceļojumu uz Portugāli laika posmā no 2019.gada 15.oktobra līdz 2019.gada 25.oktobrim, veicot samaksu 3740,00 EUR apmērā. Pēc patērētājas lūguma ceļojumam tika mainīts datums uz 2020.gada 5.jūniju, bet ceļojums tika atcelts Latvijā izsludinātās ārkārtējās situācijas dēļ. Patērētāja vērsās pie sabiedrības ar prasību atmaksāt par ceļojumu samaksāto naudu, bet naudas atmaksa netika veikta.

Sabiedrība skaidro, ka patērētājam pilna ceļojuma maksa bija jāsamaksā līdz 2019.gada 20.septembrim, bet tas netika izpildīts. Tāpēc patērētājam ir saistošas līgumā noteiktās sekas. Tāpat Sabiedrība norāda, ka: *"Tā kā rezervācijas tika pārnesta Klientu lūguma dēļ un iestājās Covid situācija, Klienti apzinājās esošo situāciju, tāpēc uz mūsu piedāvājumiem, lai ceļojums notiktu nereagēja"*.

Komisija konstatē, ka patērētājas un sabiedrības starpā noslēgtajā līgumā nav norādīts tūrisma operators. Tāpat sabiedrība nav sniegusi informāciju par to, kas bija plānotā ceļojuma tūrisma operators.

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 ceļojuma sniegšanu, atcelšanu ir atbildīgs tūrisma operators. Komisija secina, ka sabiedrība nav saņēmusi tūrisma operatora licenci, līdz ar to tā nevar darboties kā tūrisma operators un organizēt ceļojumus.

Ņemot vērā, ka Komisijas rīcībā nav informācijas par konkrētā ceļojuma tūrisma operatoru, Komisija pieņem, ka ceļojumu kā pakalpojumu bijā jāsniedz sabiedrībai, līdz ar to konkrētajā gadījumā nav piemērojamas normas, kas regulē ceļotāja un tūrisma operatora

savstarpējās attiecības, kā arī nosaka tūrisma operatora atbildību, bet šajā gadījumā piemērojamas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) normas.

Saskaņā ar PTAL 30.panta piekto daļu, ja pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu sniegt pakalpojumu noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta ceturtajā daļā noteiktajā termiņā vai sniedz pakalpojumu tikai daļēji, patērētājs pieprasa, lai pakalpojuma sniedzējs sniedz pakalpojumu apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā pakalpojumu nesniedz, patērētājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma. Savukārt PTAL 30.panta septītajā daļā (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2021.gada 15.jūnijam) noteikts, ka, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

Tādējādi, tā kā tūrisma pakalpojums nenotika termiņā, par kuru vienojās patērētāja ar sabiedrību, tas ir, 2020.gada 5.jūnijā, patērētāja ir tiesīga atgūt samaksāto naudu par ceļojumu.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja vēlas atgūt 3740,00 EUR, tomēr, izvērtējot patērētājas iesniegtos pierādījumus, Komisija secina, ka pierādījumi apliecina, ka patērētāja ir veikusi samaksu par ceļojumu 2190,00 EUR apmērā, ko apliecina iesniegtie maksājumu uzdevumi. Komisijas rīcībā nav pierādījumi, ka atlikušo patērētājas pieprasītās summas 1550,00 EUR apmērā samaksu ir veikusi tieši patērētāja, jo iesniegtajā kases čekā norādīta summa 4000,00 EUR ir kā samaksa par kopsummā sešiem cilvēkiem, kas izriet no noslēgtā tūrisma pakalpojuma sniegšanas līguma. Tādējādi Komisija secina, ka lietā esošajos dokumentos nav pierādījumi, ka 1550,00 EUR no 4000,00 EUR ir tieši patērētājas samaksātie.

Komisija norāda, ka patērētājam strīdu par 1550,00 EUR atmaksu ir tiesības turpināt risināt tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

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, PTAL 30.panta piekto un septīto daļu (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2021.gada 15.jūnijam),

nolemj:

daļēji apmierināt patērētājas prasību pret SIA “Travel service”.
SIA “Travel service” atmaksāt patērētājam 2190,00 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