

Ziņojums par PTAC darbību saistībā ar Regulas par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem uzraudzību

Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem (turpmāk – Regula) 26. pants nosaka, ka šo Regulu uzraugošā iestāde ik pēc diviem gadiem publicē ziņojumu par savu darbību iepriekšējos divos kalendārajos gados, jo īpaši aptverot darbības, kas veiktas, lai īstenotu šīs Regulas noteikumus, ziņas par piemērotajām sankcijām un statistiku par sūdzībām un piemērotajām sankcijām.

Regula stājās spēkā 2012. gada 18. decembrī un tās mērķis ir nodrošināt augsta līmeņa pasažieru aizsardzību, nosakot noteiktas tiesības un pakalpojumu minimālo kvalitāti visā Eiropas Savienībā, izmantojot kuģu transportu Eiropas Savienībā. Saskaņā ar Jūras kodeksa 251.¹ panta otro daļu Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir Regulā noteikto pasažieru tiesību aizsardzības atbildīgā iestāde Latvijā.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs kā Regulas uzraugošā iestāde savas funkcijas sāka veikt 2012. gada 18. decembrī. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir atbildīgs par to, lai pārvadātāji un ostu un termināļu operatori pareizi piemērotu Regulas noteikumus. Savukārt valsts sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Latvijas Jūras administrācija” kompetencē ietilpst kuģu tehniskās atbilstības normatīvajiem aktiem uzraudzība.

Lai informētu pasažierus, pārvadātājus un ostu un termināļu operatorus par Regulas noteikumiem, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs savā interneta vietnē www.ptac.gov.lv ir ievietojis informāciju par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem (<https://www.ptac.gov.lv/lv/pasazieru-tiesibas-celojot-pa-juru-un-iekšzemes-udensceliem>).

Pasažieru pārvadājumi

Latvijā pasažieru pārvadājumi tiek nodrošināti no ostām Rīgā, Ventspilī un Liepājā. Pasažieru pārvadājumus no Rīgas Pasažieru termināļa nodrošina AS “Tallink Latvija”. Savukārt no Ventspils un Liepājas pasažieru pārvadājumus nodrošina SIA “Stena Line”.

Strīdu izskatīšanas kārtība

Pasažierim divu mēnešu laikā no dienas, kad pārvadāšanas pakalpojums tika sniegts vai kad to vajadzēja sniegt, ir tiesības ar rakstveida sūdzību vērsties pie pārvadātāja vai ostas vai termināļa operatora. Pārvadātājam vai ostas vai termināļa operatoram ir pienākums sniegt pasažierim atbildi pēc būtības uz saņemto sūdzību mēneša laikā pēc sūdzības saņemšanas vai informēt pasažieri par sūdzības izskatīšanas procesu. Kopējais sūdzības izskatīšanas laiks nedrīkst būt ilgāks par diviem mēnešiem no sūdzības saņemšanas dienas.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra kompetence

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izskata pasažieru sūdzības, kā arī veic pārvadātāju, termināļu operatoru un ostu uzraudzību saistībā ar Regulas noteikumu ievērošanu. Ja pasažieris ir vērsies ar rakstveida sūdzību pie pārvadātāja vai ostas vai termināļa operatora, un pasažieri neapmierina pārvadātāja vai ostas vai termināļa operatora sniegtā atbilde vai atbilde netiek sniegta vispār, pasažierim ir tiesības mēneša laikā iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

Ja sūdzības izskatīšana nav Patērētāju tiesību aizsardzības centra kompetencē, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs sūdzību pārsūta pēc piekritības kādai no uzraugošajām iestādēm (https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010_117_7_national_enforcement_bodies.pdf). Saskaņā ar Jūras kodeksa 335. un 336. pantu Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir tiesīgs saukt pie administratīvās atbildības pārvadātājus, ostu un

termināļu operatorus par pasažieru tiesību neievērošanu sakarā ar reisa atcelšanu vai aizkavēšanos. Ievērojot Regulas noteikumus, PTAC ir pieprasījis pārvadātājiem un ostu un termināļu operatoriem sniegt informāciju par Regulas noteikumu piemērošanu, kā arī informāciju par saņemtajām sūdzībām no pasažieriem. Tāpat Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veic pārvadātāju un ostu un termināļu operatoru interneta vietņu uzraudzību saistībā ar tajās sniegto informāciju par Regulā noteiktajām pasažieru tiesībām.

Informācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centra izskatītajām pasažieru sūdzībām

Laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 31. decembrim Patērētāju tiesību aizsardzības centrs no pasažieriem nav saņēmis sūdzības saistībā ar Regulas noteikumu pārkāpumiem.

Informācija par pārvadātāju un ostu un termināļu operatoru izskatītajām pasažieru sūdzībām

Saskaņā ar pārvadātāju un ostu un termināļu operatoru sniegto informāciju laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 31. decembrim tika saņemta 931 sūdzība saistībā ar pasažieru pārvadājumiem (reisu kavēšanās/ atcelšana, kļūdaini virzieni/datums, nokavēts reiss, nepareizi izvēlēta auto kategorija). Savukārt laika posmā no 2017. gada 1. janvāra līdz 2018. gada 31. decembrim tika saņemtas 220 sūdzības.

Informācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centra pārvadātājiem un ostu un termināļu operatoriem uzliktajiem administratīvajiem sodiem

Laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 31. decembrim Patērētāju tiesību aizsardzības centrs nav saucis pie administratīvās atbildības pārvadātājus un ostu un termināļu operatorus.