

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētāji

Sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2019.gada 20.martā

Nr. 19 – psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Anna Biksiniece

Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Irēna

Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētājiem* un *sabiedrību* saistībā ar nesniegto tūrisma pakalpojumu uz Antalju un samaksātās naudas neatgriešanu.

2018.gada 12.februārī Patērētāja1, Patērētāja2 un SIA “Prieks Tūre” kā tūrisma aģentūras starpā tika noslēgts Tūrisma pakalpojuma sniegšanas līgums Nr.LV00451 par ceļojumu uz Antalju, veicot samaksu 1194,00 EUR apmērā.

2018.gada 12.februārī Patērētāja3, Patērētāja4 un SIA “Prieks Tūre” kā tūrisma aģenta starpā tika noslēgts Tūrisma pakalpojuma sniegšanas līgums Nr.LV000449 par ceļojumu uz Antalju, katram veicot samaksu 456,50 EUR apmērā.

2018.gada 12.februārī Patērētāja5, Patērētāja6 un SIA “Prieks Tūre” kā tūrisma aģenta starpā tika noslēgts Tūrisma pakalpojuma sniegšanas līgums Nr.LV000450 par ceļojumu uz Antalju, katrai veicot samaksu 456,50 EUR apmērā.

No noslēgtajiem līgumiem izriet, ka SIA “Prieks Tūre” kā tūrisma aģents pārdeva *patērētājiem* tūroperatora SIA “Kidy Tour” organizēto ceļojumu. *Patērētāji* par ceļojumu veica samaksu pilnā apmērā. Saņemot informāciju, ka ceļojums nenotiks, *patērētāji* vērsās pie SIA “Prieks Tūre”, kā rezultātā Patērētājs3, Patērētājs2 un Patērētājs1 atguva 40,00 EUR, savukārt Patērētājs4, Patērētājs5 un Patērētājs6 atguva 20,00 EUR.

Patērētāji vērsās pie *sabiedrības*, lai atgūtu atlikušo naudu par apmaksāto bet nenotikušo ceļojumu (Patērētājs1 un Patērētājs2 – 1154,00 EUR, Patērētājs3 – 416,50 EUR, Patērētājs4 – 436,50 EUR, Patērētājs5 – 436,50 EUR un Patērētājs6 – 436,50 EUR), tomēr *sabiedrība* piedāvāja *patērētājiem* doties plānotajā ceļojumā, veicot papildu maksājumu par katru personu 356,00 EUR apmērā, kam *patērētāji* nepiekrita. *Sabiedrība* citu risinājumu nepiedāvāja un atlikušo naudas summu *patērētājiem* neatgriezta.

Sabiedrība ir sniegusi skaidrojumu, ka *sabiedrības* un SIA “Prieks Tūre” starpā ir noslēgts līgums, kura noteikumi paredz, ka SIA “Prieks Tūre” apņemas norēķināties par ceļojumiem un citiem tūrisma pakalpojumiem. Vienlaikus *sabiedrība* vērsa

uzmanību, ka gadījumā, ja SIA “Prieks Tūre” neizpilda iepriekš minēto apņemšanos, tā ir atbildīga pret klientu. *Sabiedrība* norādīja, ka SIA “Prieks Tūre” nav veikusi norēķinu ar *sabiedrību* par *patērētāju* iegādāto ceļojumu, līdz ar to tas arī nenotika.

Tāpat *sabiedrība* norāda, ka tie klienti, kas izteica vēlēšanos, stājās līgumattiecībās tieši ar *sabiedrību* un devās ceļojumā. Tādējādi *sabiedrības* ieskatā *sabiedrība* realizēja savu atbildību pret SIA “Prieks Tūre” pieļauto nolaidību.

Saskaņā ar 2010.gada 13.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.353 “Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību” (kuri bija spēkā tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumu slēgšanas brīdī) (turpmāk – Noteikumi) 27.punktu tūrisma operators ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam. Komisija secina, ka tādējādi par tūrisma pakalpojuma sniegšanas līgumos norādīto ceļojumu izpildi ir atbildīgs tūrisma operators.

Tādējādi Komisija secina, ka par tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumos norādīto ceļojumu izpildi ir atbildīgs tūrisma operators.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus konstatē, ka tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumos SIA “Prieks Tūre” ir norādīta kā tūrisma aģents, kurš darbojas *sabiedrības* kā tūrisma operatora vārdā. Tāpat no lietas materiāliem un *sabiedrības* sniegtajām atbildēm izriet, ka *sabiedrības* un SIA “Prieks Tūre” starpā bija noslēgts sadarbības līgums un *sabiedrība* nenoliedz, ka SIA “Prieks Tūre” bija tiesīga slēgt tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumus *sabiedrības* vārdā, līdz ar to *sabiedrība* ir uzskatāma par tūrisma operatoru un *sabiedrībai* ir saistoši tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumu noteikumi un tai ir pienākums tos pildīt.

Vienlaikus Komisija norāda, ka, neskatoties uz to, ka *sabiedrības* un SIA “Prieks Tūre” savstarpēji noslēgtajā līgumā ir noteikta SIA “Prieks Tūre” atbildība pret *patērētājiem*, ja nav veikta pilna pakalpojuma summas samaksa *sabiedrībai*, *patērētājiem* šāda vienošanās nav saistoša un *sabiedrībai* ir pienākums pret *patērētājiem* saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 30.panta sestajā daļā noteikts, ka šā panta piekto daļu (par pakalpojuma sniegšanu papildu termiņā) nepiemēro, ja pakalpojuma sniedzējs ir atteicies sniegt pakalpojumu vai pakalpojuma sniegšana termiņā, par kuru bijusi līgumslēdzēju pušu vienošanās, ir būtiska, ņemot vērā līguma noslēgšanas apstākļus, vai ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas ir informējis pakalpojuma sniedzēju, ka pakalpojuma sniegšana līdz konkrētam datumam vai konkrētā datumā ir būtiska. Šādā gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis pakalpojumu termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai termiņā, kas noteikts šā panta ceturtajā daļā, patērētājs ir tiesīgs nekavējoties vienpusēji atkāpties no līguma.

Savukārt PTAL 30.panta septītajā daļā 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.

Ņemot vērā, ka *sabiedrība* ir atteikusies pildīt tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumos uzņemtās saistības, tas ir, *patērētājiem* nebija iespēja doties *sabiedrības* organizētajos ceļojumos saskaņā ar tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumu nosacījumiem un bez jebkādiem papildu maksājumiem, tad secināms, ka *patērētāji* bija tiesīgi vienpusēji atkāpties no noslēgtā tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumiem un

sabiedrībai bija pienākums atmaksāt *patērētājiem* par ceļojumiem samaksāto naudas summu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 30.panta sesto un septīto daļu, Noteikumu 27.punktu,

nolemj

apmierināt *patērētāju* prasību par naudas atmaksu no *sabiedrības*.

SIA “Kidy Tour” atmaksāt Patērētājam 1 un Patērētājam2 kopā 1154,00 EUR, Patērētājam3 416,50 EUR, Patērētājam4 436,50 EUR, Patērētājam5 436,50 EUR, Patērētājam6 436,50 EUR.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas. Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

Anna Biksiniece