

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**Patērētāja**

**Sabiedrība**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2019.gada 20.martā

Nr. 18 – 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 *patērētāju* un *sabiedrību* saistībā ar nesniegto tūrisma pakalpojumu uz Antalju un samaksātās naudas neatgriešanu.

2018.gada 28.maijā *patērētājas* un SIA “Prieks Tūre” kā tūrisma aģentūras starpā tika noslēgts Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgums (turpmāk – Līgums) par ceļojumu uz Antalju. No noslēgtā Līguma izriet, ka SIA “Prieks Tūre” kā tūrisma aģents pārdeva *patērētājam* tūroperatora - *sabiedrības* organizēto ceļojumu. *Patērētāja* par ceļojumu veica samaksu 1198,00 EUR apmērā. Saņemot informāciju, ka ceļojums nenotiks, *patērētāja* vērsās pie SIA “Prieks Tūre” un atguva 40,00 EUR. Savukārt *sabiedrība* atgriezta *patērētājam* 200,00 EUR, kurus bija saņēmusi no SIA “Prieks Tūre” kā samaksu par *Līguma* izpildi.

*Patērētāja* vērsās pie *sabiedrības*, lai atgūtu atlikušo naudu par apmaksāto, bet nenotikušos ceļojumu 958,00 EUR apmērā, tomēr saņēma atteikumu.

*Sabiedrība* sniedza 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 *patērētājas* 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 Līguma slēgšanas brīdī) (turpmāk – Noteikumi) 27.punktu tūrisma operators ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam.

Tādējādi Komisija secina, ka par Līgumā norādītā ceļojuma izpildi ir atbildīgs tūrisma operators.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus konstatē, ka Līgumā 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 Līgumu *sabiedrības* vārdā, līdz ar to *sabiedrība* ir uzskatāma par tūrisma operatoru un *sabiedrībai* ir saistoši Līguma 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 *patērētāju*, ja nav veikta pilna pakalpojuma summas samaksa *sabiedrībai*, *patērētājam* šāda vienošanās nav saistoša un *sabiedrībai* ir pienākums pret *patērētāju* 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 Līgumā uzņemtās saistības, tas ir, *patērētājam* nebija iespēja doties *sabiedrības* organizētā ceļojumā saskaņā ar Līguma nosacījumiem un bez jebkādiem papildu maksājumiem, tad secināms, ka *patērētāja* bija tiesīga vienpusēji atkāpties no noslēgtā Līguma un *sabiedrībai* bija pienākums atmaksāt *patērētājam* par ceļojumu samaksāto naudas summu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu, 30.panta sesto un septīto daļu, Noteikumu 27.punktu,

### **nolemj**

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

*Sabiedrībai* atmaksāt *patērētājam* 958,00 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