



LATVIJAS REPUBLIKAS EKONOMIKAS MINISTRIJA  
**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS**

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 • tālr. (+371) 67388624 • fakss (+371) 67388634 • e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

Rīgā

11 . 05 . 2007 . Nr. 21 – 05/3740-N-103jur

**SIA „Novatours”,**  
**Reģ. nr.000352578**  
A.Briāna ielā 9,  
Rīgā, LV – 1001

Skolas ielā 21 – 201A,  
Rīgā, LV - 1010

### **Uzziņa**

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) 2007.gada 11.aprīlī saņemts SIA „Novatours” (turpmāk – *Sabiedrība*) iesniegums, kurā izteikts lūgums sniegt uzziņu.

*Sabiedrība* iesniegumā par uzziņas sniegšanu norādījusi, ka uzziņa *Sabiedrībai* ir nepieciešama ar mērķi pēc iespējas aizsargāt patērētāju intereses un novērst iespējamus 2007.gada 23.janvāra Ministru Kabineta noteikumu Nr.67 „*Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem*” (turpmāk – *Noteikumi*) pārkāpumus.

*Sabiedrība* norāda, ka 2007.gada 27.janvārī spēkā stājās *Noteikumi*, kas paredz vairākus jauninājumus, kuru piemērošana praksē var būt neviennozīmīga.

*Sabiedrība* ir uzdevusi sekojošus jautājumus:

1)*Noteikumu* 8.8.apakšpunkta noteikumi paredz, ka līgumā jānorāda transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veids un ērtības. Nav skaidrs, kādus tieši ērtību kritērijus jānorāda, ja transportlīdzeklis ir:

a. autobuss

b. lidmašīna, ja tajā nav dalījuma biznesa, ekonomiskajā vai citās klasēs (visas vietas ir vienādas).

2)*Noteikumu* 8.9.apakšpunkts nosaka, ka līgumā jānorāda tūristu mītnes klasifikācija attiecīgajā valstī, atrašanās vieta (reģions, pilsēta) un ērtību raksturojums. Nav skaidrs, kuri būtu tie galvenie un reizē arī pietiekamie kritēriji, lai aprakstītu tūrisma mītnes ērtības raksturojošās pazīmes. Katra klienta uztvere par ērtībām var būt atšķirīga un iekļaut līgumā visas pazīmes, kas raksturotu konkrētas tūrisma mītnes ērtības, būtu ļoti apjomīgi un nelietderīgi.

3) *Noteikumu* 8.14.apakšpunkts paredz, ka līgumā jānorāda klienta izvēlēto apdrošināšanas veidu. Nav skaidrs, cik plaši ir nepieciešams aprakstīt (kāda informācija ir jānorāda) par konkrētā klienta izvēlēto apdrošināšanas veidu.

*PTAC*, atbildot uz uzdotajiem jautājumiem, norāda sekojošo:

1) Atbilstoši *Tūrisma likuma* 11.panta piektās daļas noteikumiem „*Kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un realizācijas kārtību, klientam sniedzamo informāciju, kā arī kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesības un pienākumus reglamentē Ministru kabineta noteikumi*”. Patlaban informāciju, kas iekļaujama kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumā nosaka *Noteikumu* 8.punkts. Minētajā punktā ir ieviestas Eiropas Padomes 1990.gada 13.jūnija Direktīvas 90/314/EEK par ceļojuma, atvaļinājuma un tūrisma braucienu kompleksiem (turpmāk – *Direktīva*) pielikumā iekļautās prasības par to, kādām ziņām jābūt iekļautām līgumā, ja tās attiecas uz komplekso pakalpojumu.

2) *Direktīvas* preambulā norādīts, ka viens no tās mērķiem ir nodrošināt, lai informācija, kas sniegta aprakstā par kompleksu tūrisma pakalpojumu sniedzēju organizātiem un pārdotiem kompleksiem pakalpojumiem, nav maldinoša, un patērētājiem sniegtās brošūras satur vispusīgu un precīzu informāciju, kā arī panākt, lai visi līguma noteikumi būtu fiksēti rakstiski vai šāda cita dokumenta veidā, kas patērētājam ir saprotams un pieejams, un lai patērētājam tiktu izsniegts tā eksemplārs. Arī Eiropas Parlamenta rezolūcijā par galvenajiem aspektiem patērētāju aizsardzības politikā un, konkrētāk, patērētāju informācijā un izglītībā sakarā ar Direktīvas 90/314/EEC (2001/2136 (INI)) piemērošanu (P5\_TA (2002) 0003), norādīts, ka *Direktīvas* galvenais mērķis ir nodrošināt patērētājam viegli pieejamu darījuma partneri, kurš ir atbildīgs par visu ceļojumu.

3) *PTAC* uzskata, ka līgumā ietveramās informācijas mērķis ir panākt pēc iespējas atbildīgāku kompleksa tūrisma pakalpojuma sniedzēja rīcību – to, lai tūrisma pakalpojuma sniedzējs izpilda savas līgumā uzņemtās saistības pienācīgi un uzņemas atbildību par sniegto pakalpojumu. Līdz ar to līguma noteikumiem ir jābūt pietiekami skaidriem un pietiekamā apjomā izklāstītiem, lai patērētājs varētu prasīt saistību pilnīgu izpildi un pakalpojuma sniedzējs nevarētu izvairīties no savu uzņemto saistību izpildes, ierobežojot savu atbildību ar nepilnīgu un neskaidru līguma noteikumu palīdzību. Tādējādi arī ar patērētājiem slēgtajā kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ir jāietver *Noteikumu* 8.punktā norādītā informācija. Līdz ar to no *Noteikumu* 8.punkta izriet sekojoši kritēriji tajā ietveramās informācijas sniegšanai: tai ir jābūt pietiekami detalizētai, lai patērētājam būtu iespējams pieprasīt līgumsaistību pienācīgu izpildi un tai ir jābūt skaidrai un patiesai.

4) Nemot vērā iepriekš minētos kritērijus, vērtējama arī *Noteikumu* 8.punkta apakšpunktā ietvertā informācija. Atbilstoši *Noteikumu* 8.8.apakšpunkta noteikumiem kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumā jānorāda transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veidu un ērtības. Arī *Direktīvas* pielikuma b punkts nosaka, ka līgumā jābūt informācijai par izmantojamiem transporta līdzekļiem, to raksturojumam un kategorijām. Līgumā norādāmais transporta līdzekļa ērtību raksturojums ir atkarīgs no sniegtā pakalpojuma un transporta līdzekļa veida. *PTAC* uzskata, ka līgumā

ietveramajā transportlīdzekļa ērtību raksturojumā būtu jāietver patērētājam būtiska informācija, kas patērētājam ir nozīmīga, izvēloties tūrisma pakalpojumu.

Autobusa ērtību raksturojumā būtu obligāti jāiekļauj vismaz informācija par iespējām sagatavot dzērienus (kas var būt svarīgi gan siltajos, gan arī aukstajos gadalaikos), vai autobusā ir pieejamas labierīcības, kā arī, gadījumos, kad patērētājam ir jāpavada nakts autobusā, vai ceļojums saistīts ar ilgu uzturēšanos (nakšņošanu) autobusā, jānorāda informācija par gulēšanas iespējām autobusā, nepieciešams arī norādīt informāciju par to, vai autobuss aprīkots ar gaisa kondicionieri. *PTAC* norāda, ka papildus līgumā iekļaujamajai būtiskajai pamatinformācijai iespējams norādīt jebkuru papildus informāciju, kas saistīta ar konkrēto autobusu un kas varētu būt svarīga patērētājam.

Attiecībā uz lidmašīnas ērtībām *PTAC* uzskata, ka papildus informācijai par biznesa, ekonomisko vai cita veida klasi (ja tādas ir) nozīmīgi ir norādīt vismaz informāciju par ēdienu un dzērienu pieejamību lidojuma laikā, tāpat arī iespējams norādīt jebkuru papildus informāciju, kas saistīta ar konkrēto lidmašīnu.

5) Atbilstoši *Noteikumu* 8.9. apakšpunktam kompleksa tūrisma pakalpojuma sniegšanas līgumā jānorāda tūristu mītnes klasifikāciju attiecīgajā valstī, atrašanās vietu (reģionu, pilsētu) un ērtību raksturojumu. Arī *Direktīvas* pielikuma c punkts nosaka, ka kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumā iekļaujama informācija par tūristu mītnes kategoriju vai komforta pakāpi un tās galvenajām iezīmēm. *PTAC* norāda, ka patērētājam, izvēloties tūrisma pakalpojumu sniedzēju, ir svarīgi, kāda tipa tūrisma mītne tā būs, kā arī tas, ar kādām ērtībām tajā patērētājs var pamatoti rēķināties. Tāpat arī jāņem vērā pakalpojuma specifika, piemēram, ja patērētājs visu ceļojuma laiku pavadīs viesnīcā, tad patērētājam attiecībā uz mītnes ērtību raksturojumu jāsniedz detalizētāka informācija, nekā tad, ja patērētājs attiecīgajā tūristu mītnē apmetīsies, piemēram, lai pārnakšnotu autobusa brauciena laikā. Tāpat svarīgi, vai patērētājs patstāvīgi - visu ceļojuma laiku apmetīsies tikai vienā tūristu mītnē, vai arī patērētājs apmetīsies uz neilgu laiku dažādās tūristu mītnēs. Ņemot vērā iepriekš minētos kritērijus, līgumā būtu jānorāda konkrētās tūristu mītnes ērtību raksturojums.

*PTAC* uzskata, ka, pirmkārt, līgumā jānorāda attiecīgās tūristu mītnes tips jeb kategorija (piemēram, viesnīca vai hostelis), otrkārt, jebkurā gadījumā patērētājam jāsniedz vismaz šāda pamatinformācija: informācija par istabu skaitu numurā, par gultu skaitu, par to, vai attiecīgajā numurā ir pieejamas labierīcības, vai arī tās ir pieejamas ārpus numura, par to, vai attiecīgajā numurā ir duša (vanna), vai arī tā pieejama ārpus numura, par to, vai pakalpojuma cenā ir iekļautas brokastis un citas ēdienreizes (šīs informācijas nepieciešamību nosaka arī *Noteikumu* 3.5. apakšpunkts), vai numurā pieejams televizors.

Savukārt, ja patērētājs attiecīgajā tūristu mītnē uzturas patstāvīgi ceļojuma laikā, tad tūrisma pakalpojuma sniedzējam jāsniedz detalizētāka informācija, piemēram, par sakaru līdzekļiem (telefona, faksa, interneta), baseina, sporta zāles pieejamību.

Tāpat *PTAC* uzskata, ka patērētājam būtu jāsniedz informācija par ierobežojumiem viesnīcā, ja tādi ir (piemēram, nav iespējams turēt mājdzīvniekus).

Kā jau iepriekš minēts, tad citas – papildus informācijas sniegšana ir atkarīga no pakalpojuma specifikas un viesnīcā pavadāmā laika, kā arī no pašas viesnīcas, vai tajā ir pieejami papildus pakalpojumi. Tāpat arī iespējams iekļaut jebkuru papildus informāciju, kas raksturo viesnīcas komforta pakāpi un numurus (piemēram, informāciju, ka no viesnīcas numuriem ir skats uz jūru).

6)Attiecībā uz *Noteikumu* 8.14.apakšpunkta noteikumu, kas paredz, ka līgumā jānorāda klienta izvēlēto apdrošināšanas veidu, *PTAC* norāda, ka *Sabiedrībai* iespējams atstāt līgumā brīvu vietu un tad attiecīgi norādīt patērētāja izvēlēto apdrošināšanas veidu (ja vien patērētājs nav atteicies no apdrošināšanas), kuru vislabāk raksturotu apdrošināšanas polises izdošanas datums, derīguma termiņš, numurs un apdrošināšanas veida nosaukums.

Uzziņa izdota saskaņā ar *Tūrisma likuma* 11.panta piekto daļu, *Noteikumu* 8.8., 8.9., un 8.14.apakšpunktu, *Administratīvā procesa likuma* 99. un 100.pantu.

Saskaņā ar *PTAL* 25.panta pirmo daļu un *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu, 98.panta piekto daļu un 101.panta ceturto daļu šo uzziņu var apstrīdēt Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tās paziņošanas, iesniedzot iesniegumu *PTAC*.

Direktore

B.Vītoliņa

(...)