



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Tūrisma jomas uzraudzība

Elīna Krecele-Germane
Pirmās patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības daļas
vadītāja

06.12.2017.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Apskatāmie jautājumi

- PTAC kompetence tūrisma jomā
- Uzraudzība un paveiktais
- Galvenās konstatētās problēmas
- Izaicinājumi saistībā ar jauno regulējumu
- Ārkārtas apstākļi

Free digital photos.net



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PTAC kompetence tūrisma jomā

Individuāla strīda gadījumā

- izskata patērētāju iesniegumus
- sniedz palīdzību/konsultācijas konfliktu risināšanā ar pakalpojumu sniedzējiem

Patērētāju kolektīvo interesešu pārkāpuma gadījumā

- izvērtē komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām
- izvērtē, vai ir pieļauts patērētāju tiesību pārkāpums
- izvērtē tūrisma pakalpojuma līgumus/līgumu projektus
- uzrauga, vai kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēji ir nodrošinājuši klienta iemaksātās naudas drošības garantiju (garantija) un ir reģistrējušies TATO



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PTAC kompetence tūrisma jomā

Individuāla strīda gadījumā

- sniedz informāciju vai konsultāciju



Patērētāju kolektīvo interesešu pārkāpuma gadījumā

- PTAC ir tiesīgs piedāvāt veikt labprātīgās darbības pārkāpuma novēršanai
- PTAC ir tiesīgs pieņemt administratīvo aktu (uzlikt tiesisko pienākumu, piemērot soda naudu)





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PTAC kompetence tūrisma jomā



Mērķis

- aizsargāt patērētāju ekonomiskās intereses
- veidot vienotu izpratni, novērst neatbilstību cēloņus
- pēc iespējas panākt pārkāpumu labprātīgu novēršanu
- nepieļaut pārkāpumu atkārtošanos

«Konsultē vispirms» princips



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Uzraudzība un paveiktais

Gads	Lietu skaits	Lēmumu skaits (LAPK 155.11.)	Uzliktie naudas sodi
2011			
2012	39	18	12400 Ls
2013	5	1	1000 Ls
2014	13	1	500 eiro
2015	12	1	500 eiro
2016	64	1	350 eiro
2017	45	0	0



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Uzraudzība un paveiktais

10.02.2016. stājās spēkā grozījumi MK noteikumos Nr.353, paredzot:

- tūrisma operatoram informācija par klientu iemaksātās naudas drošības garantiju jāiesniedz vienlaikus ar reģistrēšanos TATO datubāzē
- tūrisma aģentiem jāiesniedz arī informācija par tūrisma operatoriem, kuru vārdā viņi var piedāvāt un pārdot klientam kompleksus tūrisma pakalpojumus
- papildus gadījumus, kad EM komersantu drīkst izslēgt no TATO.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Uzraudzība un paveiktais

- Uzraudzības projekts 2016.gadā
 - 64 lietas: 17 par garantijas nenodrošināšanu, 47 par garantijas pietiekamību
 - 21 gadījumā konstatēts, ka garantijas apmērs ir atbilstošs
 - 19 gadījumos garantijas apmērs vērtējams kā nepietiekams
 - 10 komersanti piekrita nepieciešamības gadījumā pārskatīt garantijas apmēru
 - izstrādātas rekomendācijas garantijas aprēķinam
 - apzināta esošā situācija, apkopots komersantu viedoklis un priekšlikumi, informēta EM par konstatēto nozarē.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Uzraudzība un paveiktais

- Uzraudzības projekts 2017.gadā
 - 45 lietas: 10 par garantijas nenodrošināšanu, 35 par garantijas pietiekamību
 - 10 pārbaudes tūrisma pakalpojuma sniegšanas vietās par garantijas nenodrošināšanu
 - dalība EM darba grupā par Direktīvas 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem ieviešanu.

- Tūrisma joma kā PTAC prioritāte katru gadu.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Galvenās konstatētās problēmas

- **Nav sasniegts TATO un registrēšanās kārtības mērķis** – nodrošināt efektīvāku kontroli pār garantiju esamību un uzturēt aktuālu informāciju par tirgū strādājošiem tūrisma aģentiem un operatoriem. Neaktuāla un ilgstoši neatjaunota informācija TATO.
- **Praksē ļoti grūti iegūt pierādījumus, ka uzņēmums darbojas kā tūrisma operators bez klienta iemaksātās naudas drošības garantijas.**
- **Nav noteiktu kritēriju garantiju pietiekamības izvērtēšanai, iemaksas diferencēšanai.**



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Izaicinājumi saistībā ar jauno regulējumu

- **Uzlabot un efektivizēt TATO darbību**, lai tā sniegtu uzraudzības iestādei un patērētājiem uzticamu un aktuālu informāciju.
- Ieviest skaidrus un konkrētus **kritērijus pietiekamas garantijas apmēram**.
- Ieviest efektīvu **kontroles mehānismu**, kā uzraudzīt, vai klienta iemaksātās naudas drošības garantija komersantam ir pietiekama.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ārkārtas apstākļi

Tūrisma operatora pienākums ir nodrošināt pakalpojumu atbilstoši līgumam, izņemot, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams tūrisma operators un līgums netiek pildīts:

- klienta vainas dēļ
- trešās personas (kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem) neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ;
- **ārkārtēju** (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) **apstākļu** dēļ;
- tādu notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ārkārtas apstākļi

Patērētājam ir tiesības saņemt no tūrisma uzņēmuma atlīdzību par zaudējumiem, kas radušies sakarā ar līguma neizpildi vai nepienācīgu izpildi, **izņemot**:

- ja pakalpojumi tiek atcelti līgumā paredzētajā termiņā dalībnieku skaita dēļ
- ja pakalpojumu atcelšanu izraisījuši **ārkārtēji** apstākļi.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Paldies par uzmanību!

