

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 Regulas uzraugošā 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 akciju sabiedrības “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://registri.ptac.gov.lv/lv/content/pasa-ieru-ties-bas-ce-ojot-pa-j-ru-un-iek-zemes-densce-iem>).

Pasažieru pārvadājumi

Latvijā pasažieru pārvadājumi tiek nodrošināti no ostām Ventspilī un Liepājā. No ostas Rīgā pasažieru pārvadājumi netiek nodrošināti. Pasažieru pārvadājumus no Ventspils un Liepājas nodrošina viens pārvadātājs – 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.

Ja 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.

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://transport.ec.europa.eu/system/files/2023-03/2010_1177_national_enforcement_bodies-2023-03.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. Vienlaikus PTAC veic pakalpojuma sniedzēju uzraudzību Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma ietvaros. 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. Ievērojot Regulas noteikumus, PTAC ir pieprasījis pārvadātājam un ostu un termināļu operatoriem sniegt informāciju par Regulas noteikumu piemērošanu, kā arī informāciju par saņemtajām sūdzībām no pasažieriem.

Vienlaikus PTAC 2022.gada 26.septembrī veica klātienē pārbaudi Ventspils un Liepājas pasažieru ostu termināļos par pasažieriem pieejamās informācijas saturu un pieejamību. Pēc klātienē pārbaudes PTAC konstatēja, ka sniegtās informācijas saturs gan Ventspils, gan Liepājas ostā ir atbilstošs, taču sniegtās informācijas par pasažieru tiesībām pieejamību ir nepieciešams uzlabot. Līdz ar to PTAC nosūtīja vēstuli Ventspils un Liepājas pasažieru ostu termināļiem, informējot par klātienē pārbaudē konstatēto.

Ventspils pasažieru ostas terminālis sniedza atbildi, informējot PTAC, ka jauna tipa plakāti būs izvietoti vairākās vietās nekā tas ir bijis līdz šim, plakātos ietvertā informācija būs norādīta lielākā burtu izmērā, kā arī plakātu novietojums (augstums no grīdas līmeņa) būs pielāgots, lai tie būtu labi un skaidri ieraugāmi un salasāmi arī personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (arī ratiņkrēslos).

Savukārt Liepājas pasažieru ostas terminālis nav informējis PTAC par to, kādus pasākumus ir plānots veikt saistībā ar pasažieru tiesību informācijas pieejamības uzlabošanu, ņemot vērā PTAC klātienē pārbaudē konstatēto. Līdz ar to PTAC plāno sazināties ar Liepājas pasažieru ostas termināli atkārtoti.

Informācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centra izskatītajām pasažieru sūdzībām

Laika posmā no 2021.gada 1.janvāra līdz 2022.gada 31.decembrim PTAC no pasažieriem ir saņēmis 3 sūdzības saistībā ar Regulas noteikumu pārkāpumiem. Vienā no gadījumiem strīds atrisinājās pirms PTAC iesaistes (sūdzība atsaukta uzreiz pēc iesniegšanas). Vienu pasažiera sūdzību PTAC pārsūtīja atbildīgajai iestādei Itālijā. Savukārt vienu sūdzību (pasažieris pats atcēla biļešu rezervāciju) izskatīja PTAC un sniedza pasažierim skaidrojumu.

Informācija par pārvadātāju un ostu un termināļu operatoru izskatītajām pasažieru sūdzībām

Saskaņā ar pārvadātāja un ostu un termināļu operatoru sniegto informāciju laika posmā no 2021.gada 1.februāra līdz 2022.gada 31.decembrim tika saņemtas 202 sūdzības saistībā ar pasažieru pārvadājumiem. Tajā skaitā pārvadātājs SIA "Stena Line" laika posmā no 2021.gada 1.februāra līdz 2022.gada 31.decembrim 18 gadījumos ir sniedzis palīdzību personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Saskaņā ar pārvadātāja SIA "Stena Line" sniegto informāciju nav bijuši gadījumi, kad personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām tikusi atteikta iekāpšana drošības apsvērumu dēļ (neatbilstošs infrastruktūras dizains vai neatbilstošs, nepietiekams aprīkojums).

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

Laika posmā no 2021.gada 1.janvāra līdz 2022.gada 31.decembrim Patērētāju tiesību aizsardzības centrs nav saucis pie administratīvās atbildības pārvadātājus un ostu un termināļu operatorus.