

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 pārvadājumiem, kad iekāpšana notiek no Latvijas ostām vai iekāpšana ir notikusi trešajā valstī, bet izkāpšana ir kādā no Latvijas ostām, un ja kuģis atbilst Regulā noteiktajiem kritērijiem (piemēram, kuģim ir licence pārvadāt vairāk kā 12 pasažierus; kuģiem, kuru apkalpē ir vairāk kā trīs par kuģa vadību atbildīgas personas vai kuru kopīgais pasažieru pārvadājumu pakalpojuma attālums pārsniedz 500 metrus vienā virzienā; ekskursijās un ievērojamu vietu apskates braucienos, kas ir kruīza braucieni). 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://www.ptac.gov.lv/lv/pasazieru-tiesibas-celojot-pa-juru-un-iekaszemes-udensceliem>).

Pasažieru pārvadājumi

Latvijas pārvadātājs, kas nodrošina pasažieru pārvadājumus no Latvijas ostām ar kuģi, kas atbilst Regulas kritērijiem, ir SIA “Stena Line”. Pārvadājumi tiek veikti no Ventspils un Liepājas ostām.

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/document/download/0ae26167-3fd5-4125-8092-32e8987fb125_en?filename=2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf). 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.

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.

Veiktās darbības

Ievērojot Regulas noteikumus, PTAC pieprasīja pārvadātājam SIA “Stena Line”, kas vienlaikus ir arī Ventspils un Liepājas termināļu operators, sniegt informāciju par Regulas noteikumu piemērošanu, kā arī informāciju par saņemtajām sūdzībām no pasažieriem. Tāpat, ievērojot, ka Regulas 14.pants paredz, ka ir jābūt apmācību procedūrai darbiniekiem (apmācība, tostarp instrukcijas, jautājumos par invaliditātes izpratni, apmācība, tostarp instrukcijas, jautājumos par palīdzību personām ar invaliditāti atbilstoši Regulas IV pielikumam), kā arī nosaka galvenos apmācību tematus, PTAC pieprasīja SIA “Stena Line” sniegt informāciju par izstrādāto apmācības procedūru darbiniekiem, kā arī sniegt informāciju, cik bieži notiek minētās apmācības un kāds ir apmācību saturs.

SIA “Stena Line” darbinieki apgūst apmācību programmu “PRM – People with Reduced Mobility” tiešsaistes apmācību platformā SEABLY (www.seably.com). Apmācību procedūra notiek SIA “Stena Line” darbiniekiem, uzsākot darba attiecības un gadījumos, ja regulējošajos normatīvajos aktos un/vai apmācību procedūrā ir notikušas būtiskas izmaiņas. Tāpat SIA “Stena Line” ir iesniegusi ekrānuzņēmumus no minētās apmācību programmas. Izvērtējot sniegto atbildi, secināms, ka SIA “Stena Line” ievēro un izpilda Regulas 14.panta prasības.

PTAC ir veicis SIA “Stena Line” interneta vietnes izpēti, kur secināts, ka pasažieriem tiek sniegta nepieciešamā informācija (<https://www.stenaline.lv/juridisks/noteikumi>), proti, ir uzskaitīti gan piemērojamie tiesību akti, gan ievietotas saites uz tiesību aktiem, tostarp saite uz Regulu. Kā arī ir sniegta informācija par saziņas iespējām ar pārvadātāju, informācija par strīdu risināšanas kārtību un norāde par iesnieguma iesniegšanu PTAC gadījumā, ja strīds ar pārvadātāju nav atrisināts (norādīta PTAC kontaktinformācija un saite uz mājaslapu).

Informācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centra izskatītajām pasažieru sūdzībām

Laika posmā no 2023.gada 1.janvāra līdz 2024.gada 31.decembrim PTAC no pasažieriem nav saņēmis sūdzības saistībā ar Regulas noteikumu pārkāpumiem, bet ir sniedzis 5 konsultācijas par pasažieru tiesībām.

Informācija par pārvadātāju un ostu un termināļu operatoru izskatītajām pasažieru sūdzībām

Saskaņā ar SIA “Stena Line” sniegto informāciju laika posmā no 2023.gada 1.janvāra līdz 2024.gada 31.decembrim tika saņemta 501 sūdzība saistībā ar pasažieru pārvadājumiem. Saskaņā ar pārvadātāja SIA “Stena Line” sniegto informāciju nav bijušu gadījumu, kad

personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām tikusi atteikta iekāpšana drošības apsvērumu dēļ (neatbilstošs infrastruktūras dizains vai neatbilstošs, nepietiekams aprīkojums). Tā kā PTAC nav saņēmis sūdzības, secināms, ka SIA “Stena Line” iesaistās strīdu risināšanā un sniedz palīdzību, lai atrisinātu radušos strīdus.

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

Laika posmā no 2023.gada 1.janvāra līdz 2024.gada 31.decembrim Patērētāju tiesību aizsardzības centrs nav saucis pie administratīvās atbildības pārvadātājus un ostu un termināļu operatorus.