



Pasažieru tiesības, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem

Publicēts: 11.11.2020.

Atjaunināts: 16.05.2023.

Liela sabiedrības daļa šobrīd izvēlas ceļot, izmantojot jūras un iekšzemes ūdensceļu transportu. Šāda ceļošana ir kļuvusi jau par ierastu lietu. Tāpēc svarīgi, lai patērētāji, kuri izmanto attiecīgo ceļošanas veidu, būtu informēti par to, kā risināt problēmjautājumus, ja, ceļojot ar jūras un iekšzemes ūdensceļu transportu, tādi rodas (piemēram, gadījumā, ja pakalpojums ir atcelts vai kavējas u.c.).

Lai aizsargātu patērētāju tiesības, ir pieņemta [Eiropas Parlamenta un Padomes Regula \(ES\) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem](#) (Regula).

Ar Regulas tekstu un informāciju par pasažieru tiesībām Jūs varat iepazīties šeit: [Jūsu pasažieru tiesības \(saite uz Your Europe\)](#)

Ja pārvadājuma laikā radušās problēmas ar bagāžu – tā ir nozaudēta vai bojāta, pasažierim ir tiesības vērsties pie pārvadātāja. Šīs tiesības nosaka [Jūras kodekss](#).

Pasažiera pienākums, saskaņā ar Jūras kodeksu, ir nosūtīt rakstveida paziņojumu pārvadātājam, viņa darbiniekam vai pārstāvim, ja:

1) bagāža ir acīmredzami bojāta:

par kajītes bagāžu – pirms izkāpšanas vai izkāpšanas laikā,

par pārējo bagāžu – pirms bagāžas piegādes vai tās piegādes laikā;

2) bagāžas bojājums nav acīmredzams vai bagāža nozaudēta -

15 dienu laikā no bagāžas izkraušanas krastā vai brīža, kad bagāža tika piegādāta pasažierim vai tai vajadzēja tikt piegādātai.

Ja pasažieris minētajos gadījumos neveic nekādas darbības, tiek pieņemts, ka viņš ir saņēmis bagāžu nebojātu, izņemot gadījumus, kad tiek pierādīts pretējais.



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir atbildīgā iestāde par Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 1177/2010 (2010. gada 24. novembris) par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 (Regula) uzraudzību Latvijā. Vienlaikus PTAC sniedz palīdzību pasažieriem strīdos ar pārvadātājiem. PTAC kompetencē ir sūdzību izskatīšana par pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem un kruīziem no ostām, kuras atrodas Latvijas teritorijā, un pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem no trešām valstīm uz ostām Latvijā.

Uzmanību! Pirms vērsšanās PTAC, pasažieriem vispirms jāvēršas pie pārvadātāja

Kā vērsties PTAC?

Iesniegumu/sūdzību Jūs varat iesniegt gan elektroniski, nosūtot uz pasts@ptac.gov.lv (dokumentam jābūt parakstītam ar drošu elektronisko parakstu, ja iesniedzējs ir Latvijas rezidents) vai iesniedzot iesniegumu e-adresē, gan arī pa pastu uz adresi Brīvības iela 55, Rīga, LV- 1010.

Iesniedzot iesniegumu/sūdzību PTAC, klāt jāpievieno pārvadātājam adresētā iesnieguma kopija, pārvadātāja sniegtās atbildes, ja tāda ir sniegta, kopija, biļetes un iekāpšanas kartes kopija, un citi dokumenti, kas pamato strīda esību.

Ja pasažieri strīdā ar pārvadātāju pārstāv tā pārstāvis, papildus jāpievieno pašrocīgi pasažiera parakstīta pilnvara, kā arī, ja likumiskie pārstāvji pārstāv bērnus, klāt jāpievieno bērnu dzimšanas apliecības kopija.



Ja Jums nav izdevies atrisināt strīdu ar pārvadātāju, tad Jums ir tiesības turpināt strīda risināšanu pie ārpusvietas strīdu risinātāja saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza regulu (EK) Nr. 2006/2004 un direktīvu 2009/22/EK vai tiesā.

Ārpusvietas strīdu risināšana ir ātrs, lēts un efektīvs veids kā risināt patērētāju strīdus.

Informācija par ārpusvietas strīdu risinātājiem Eiropas Savienībā avio pasažieru tiesību jomā ir pieejama šeit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Jāņem vērā, ka katram ārpusvietas strīdu risinātājam var būt savi nosacījumi strīda izskatīšanai, līdz ar to aicinām iepazīties ar ārpusvietas strīdu risinātāju noteiktajām prasībām!

Ja starp Jums un Latvijā reģistrētu pārvadātāju ir izveidojies strīds par pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem un kruīzu no ostām Latvijā, un pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem, kas veikti no trešajām valstīm uz Latviju, Jūs varat vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (turpmāk – Komisija), kas ir ārpusvietas strīdu risinātājs Latvijā avio pasažieru tiesību jomā.

Svarīgi!

Komisija izskatīs Jūsu strīdu, ja pirms tam Jūs būsiet vērsies PTAC vai Eiropas patērētāju informēšanas centrā, bet strīds starp Jums un pārvadātāju nebūs atrisināts.

Komisija neizskatīs Jūsu strīdu, ja:

Jūs nebūsiat vērsies pie pārvadātāja, lai strīdu atrisinātu pārrunu ceļā;

kopš dienas, kad sūdzība vai iesniegums iesniegts pārvadātājam, ir pagājis vairāk nekā gads;

pasludināta pārvadātāja maksātnespēja;

strīds ir par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu;

strīdu izskata vai ir izskatījis ārpustiesas strīdu risinātājs, kā arī tad, ja strīda risināšana ir ārpustiesas strīdu risinātāja kompetencē;

strīda risināšana radītu nopietnus traucējumus Komisijas efektīvai darbībai;

strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains;

strīds ir par precī vai pakalpojumu, kura cena nepārsniedz 20 euro, vai par precī vai pakalpojumu, kura cena pārsniedz 14 000 euro.

Kā vērsties Komisijā?

Ja strīdu starp Jums un pārvadātāju nav izdevies atrisināt un Jūs vēlaties turpināt strīda risināšanu, Jums ir jāiesniedz Komisijai adresēts iesniegums PTAC vai Eiropas patērētāju informēšanas centrā.

Strīda risināšana Komisijā ir bez maksas.

Komisija strīdu izskata ne ilgāk kā 90 dienās no visu strīda izskatīšanai nepieciešamo dokumentu un informācijas saņemšanas dienas.

Komisijas pieņemtajam lēmumam ir ieteikuma raksturs, tas nav apstrīdams vai pārsūdzams. Tomēr tas ir labprātīgi jāizpilda 30 dienu laikā vai citā lēmumā noteiktajā termiņā no tā spēkā stāšanās dienas. Ja lēmums netiek izpildīts, informācija par lēmuma neizpildi tiek ievietota Patērētāju tiesību aizsardzības centra interneta vietnē "Melnajā sarakstā".

Iesniegumu Jūs varat iesniegt gan elektroniski, nosūtot uz pasts@ptac.gov.lv, ECCNET-LV@eceuropa.lv vai iesniedzot iesniegumu e-adresē, gan arī pa pastu uz adresi Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010.

Vēršam uzmanību, ka elektroniskam iesniegumam, sūtot uz e-pastu, nav nepieciešams elektroniskais paraksts!

Iesniegumam jāpievieno informācija un dokumenti, kuri varētu būt nozīmīgi iesnieguma izskatīšanā.

Ja visa Jūsu rīcībā esošā informācija jau ir iesniegta Patērētāju tiesību aizsardzības centram vai Eiropas patērētāju informēšanas centram, tad atkārtoti iesniegt šo pašu informāciju nav nepieciešams