

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

Patērētājam

Sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 7.martā

Nr.29-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – *Komisija*) šādā sastāvā:

Komisijas priekšsēdētājs: A.Biksiniece

Komisijas locekļi: S.Vīksniņa kā patērētāju interešu pārstāve un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrību* par papildus veiktās samaksas atmaksu par ceļojumu uz Korfu, Grieķiju.

No *patērētāja* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka *patērētājs* 2016.gada 14.septembrī ar *sabiedrību* noslēdza Līgumu par komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanu (turpmāk – Līgums). Saskaņā ar Līguma neatņemamu sastāvdaļu – Pakalpojuma programmu par komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanu (turpmāk – Pakalpojuma programma) *patērētājam* par pakalpojumu, kas nodrošināts saskaņā ar Pakalpojuma programmu, bija jānorēķinās ar tūrisma aģentūru, kas darbojās *sabiedrības* vārdā. Pakalpojuma programma paredz, ka *patērētājam* bija jāsamaksā par pakalpojumu tūrisma aģentūrai 2181,00 EUR, ko *patērētājs* arī samaksāja pilnā apmērā. Tā kā tūrisma aģentūra *sabiedrībai* no *patērētāja* samaksātās naudas summas samaksāja tikai 563,00 EUR, *sabiedrība* ar *patērētāju* vienojās par to, ka *patērētājs* samaksās *sabiedrībai* atlikušo naudas summu 1313,00 EUR, ko tūrisma aģentūra nesamaksāja *sabiedrībai*. *Patērētājs* veica samaksu, un *sabiedrība* nodrošināja pakalpojumu saskaņā ar Pakalpojuma programmu. Ņemot vērā to, ka *patērētājs* samaksāja par 1313,00 EUR vairāk nekā tas noteikts Pakalpojuma programmā, *patērētājs* pieprasīja *sabiedrībai* atmaksāt dubultā samaksāto naudas summu 1313,00 EUR apmērā.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, konstatē, ka *sabiedrība* uzskatāma par tūrisma operatoru saskaņā ar Tūrisma likuma 1.panta 19.punktu, kas paredz, ka tūrisma operators ir persona, kas apvieno un piedāvā pārdošanai vai pārdod ceļotājiem kompleksus tūrisma pakalpojumus tieši vai ar cita pakalpojuma sniedzēja starpniecību, vai kopā ar citu pakalpojuma sniedzēju, kā arī pakalpojuma sniedzējs, kurš nosūta ceļotāja datus citam pakalpojuma sniedzējam saskaņā ar 5. punkta "b" apakšpunktu.

Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar 2010.gada 13.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.353 "Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību" (turpmāk – Noteikumi) 27.punktu tūrisma operators ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam, izņemot gadījumus, 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.

Komisija norāda, ka konkrētajā gadījumā tūrisma aģentūras un *sabiedrības* savstarpējie norēķini nav saistoši *patērētājam*, kā arī tūrisma aģentūra ir saistīta ar Līgumā paredzēto pakalpojumu sniegšanu. Vienlaikus *Komisija* vērš uzmanību, ka *sabiedrības* iebildums, ka tūrisma aģentūras maksātnespējas iestāšanās uzskatāma par neparedzamu vai nenovēršamu darbību, vai ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākli, kuru *sabiedrība* nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību, nav uzskatāms par pamatotu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo, piekto daļu un septīto daļu, Noteikumu 27.punktu

nolemj

1. apmierināt *patērētāja* izvirzīto prasību pret *sabiedrību* par samaksātās naudas summas atmaksu 1313,00 EUR apmērā;
2. *sabiedrībai* atmaksāt *patērētājam* samaksāto naudas summu 1313,00 EUR apmērā.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas. Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece