

Citi dokumenti**Citi dokumenti****Dalībvalsts:** Latvija**Nosaukums:** Tūrisma pakalpojumu pircējiem jāpārlicinās par iemaksātās naudas drošību**Izcelsme:** Latvijas Vēstnesis, „Par likumu un valsti”**URL:** <http://www.lvportals.lv/visi/skaidrojumi/277134-turisma-pakalpojumu-pircejiem-japarlieceinas-par-iemaksatas-naudas-drosibu/>**Atslēgvārdi:** guarantee, organizer, retailer**PDF:****Direktīvas panti**Package Travel Directive, [Article 2, 2.](#), Package Travel Directive, [Article 2, 3.](#), Package Travel Directive, [Article 7](#)**Ievadpiezīme**

This article provides guidance for consumers in choosing a trustworthy tourism operator. It also explains the notions of “organizer” (referred to as “tour operator” under Latvian law) and “retailer” (referred to as “travel agent” under Latvian law), as well as the nature of the security for the refund of money, which the organizer must obtain and demonstrate. The article also gives advice on how consumers should solve disputes with organizers and retailers.

Vispārēja piezīme

Please note that some of the legal provisions or their numbering cited in the article may have changed!

Pilns teksts

Tūrisma pakalpojumu pircējiem jāpārlicinās par iemaksātās naudas drošību

Laura Studente,

LV portāls

22.02.2016

Tūrisma komersantu pakalpojumus 2014.gadā izmantoja 684 000 klientu, no kuriem 434 000 bija Latvijas rezidenti.

ĪSUMĀ

- Tūrisma operatori obligāti jānodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantija.
- Tūrisma aģentiem būs jāsniedz informācija par to, kāda operatora tūrisma pakalpojumus tie pārdod, patērētājs ar to varēs iepazīties.
- Informācija par naudas drošības garantiju pieejama Ekonomikas ministrijas uzturētajā TATO datubāzē.
- Ja klientam ir šūdzības par pakalpojumu, tūrisma operatora vai tā pārstāvja (ja tāds attiecīgajā valstī ir) pienākums ir nekavējoties novērst attiecīgās nepilnības.

10.februārī spēkā stājušies Ministru kabineta (MK) noteikumu grozījumi, kuru mērķis ir veicināt patērētāju aizsardzību no negodīgiem tūrisma pakalpojumu sniedzējiem. Patērētāji varēs pārbaudīt, kura operatora pakalpojumus pārdod tūrisma aģents, lai pārlicinātos par savas iemaksātās naudas drošību.

Janvārī vairāki patērētāji Latvijā saskārās ar krāpšanu, iegādājoties ceļojumu uz Gruziju, ko piedāvāja tūrisma kompānija "LTD Explore Outdoor". Dienu pirms ceļojuma sākuma uzņēmums to atcēla, bet naudu klientiem neatmaksāja.

Pārbaudot kompāniju, kas pārdeva nenotikušo ceļojumu, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs secināja, ka tā darbojusies nelikumīgi, nav reģistrējusies Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāzē (TATO), kā arī nav nodrošinājusi klienta iemaksātās naudas drošības garantiju.

Šādi gadījumi, kad patērētājs par ceļojumu ir samaksājis, bet tas tiek atcelts, nav retums. Tāpēc ir svarīgi, lai patērētāji zinātu: ja ceļojums nenotiks, iemaksāto naudu varēs atgūt.

10.februārī spēkā stājās Ekonomikas ministrijas veidotie grozījumi MK noteikumos 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".

Grozījumi domāti, lai nodrošinātu labāku patērētāju aizsardzību kopumā un veicinātu efektīvāku TATO datubāzes uzturēšanu un Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbību, uzraugot tūrisma operatoru un aģentu darbību.

Par ceļojuma norisi un naudas atmaksu atbildīgs operators

Vispirms jānorāda, ka Latvijā kompleksos tūrisma pakalpojumus patērētājiem var pārdot gan operatori, gan aģenti. Operatori ir tie, kas ceļojumu organizē, savukārt aģenti darbojas kā starpnieki starp operatoru un patērētāju, piedāvājot klientiem operatoru veidotos tūrisma pakalpojumus.

Reģistrācija TATO datubāzē ir obligāta gan tūrisma operatoriem, gan aģentiem - to nosaka Tūrisma likums. Datubāze izveidota 2010.gadā, un šobrīd tajā reģistrēti jau 698 komersanti. Tomēr Tūrisma likuma 16.pants nosaka, ka operatoram obligāti jānodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantija. Iemaksātās naudas drošības garantiju nodrošina par laikposmu, kas nav īsāks par gadu, un tā nevar būt mazāka par 28 457,44 eiro.

Ja operators to neizdara, tad to var sodīt atbilstoši Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 155.11 pantam ar soda naudu no 280 līdz 4300 eiro.

Savukārt aģents drīkst pārdot tikai tāda operatora kompleksos ceļojumus, kuri ir ar naudas drošības garantiju.

TATO datubāze sniedz iespēju jebkurai patērētājam pārlicināties par to, vai viņš varēs atgūt savu samaksāto naudu – datubāzes meklētājā jāievada attiecīgā komersanta nosaukums. Tas patērētāju pasargā ne tikai gadījumos, kad komersants atceļ ceļojumu, bet arī tad, ja to piemeklē maksātnespēja.

Aģentam būs jānorāda, kura operatora ceļojumus pārdod

Ministru kabineta (MK) noteikumu grozījumu anotācijā teikts, ka līdz šim Patērētāju tiesību aizsardzības centram bija sarežģīti izvērtēt un iegūt attiecīgus pierādījumus, vai komersants sniedz tūrisma aģenta vai tūrisma operatora pakalpojumus.

Ir gadījumi, kad patērētāji slēdz līgumus ar tūrisma operatoru, kas TATO datubāzē reģistrēties kā aģents, bet patiesībā sniedz kompleksos pakalpojumus un nav nodrošinājis klienta iemaksātās naudas drošības garantiju. Tādos gadījumos patērētājs nav pasargāts no situācijām, kad komersants ir nonācis

maksātnespējā vai nevar nodrošināt pakalpojumu izpildi.

Tāpēc turpmāk tūrisma operatoram informācija par klientu iemaksātās naudas drošības garantiju jāiesniedz vienlaikus ar reģistrēšanos TATO datubāzē. To nosaka MK noteikumu Nr.353 4.2 punkts.

Ekonomikas ministrija noteikumu projekta anotācijā skaidro: tādējādi samazināsies gan no komersanta, gan no reģistrētāja puses veicamie soļi, turklāt tas dod iespēju izvairīties no situācijām, kad komersants neiesniedz informāciju par garantiju pēc reģistrēšanās TATO.

Savukārt tūrisma aģentiem papildus iesniegumam būs jāiesniedz arī informācija par tūrisma operatoriem, kuru vārdā viņi var piedāvāt un pārdot klientam kompleksus tūrisma pakalpojumus, kā to nosaka MK noteikumu 4.3.punkts.

Tūrisma aģentiem minētā informācija jāiesniedz Ekonomikas ministrijā līdz šī gada 1.maijam.

Šī informācija tiks publicēta arī TATO datubāzē, tādējādi klients varēs pārliecināties, ka izvēlētais ceļojuma organizētājs – operators – ir iemaksājis naudas drošības garantiju.

Kā komersantus reģistrē datubāzē?

TATO datubāzi uztur un komersantus reģistrē Ekonomikas ministrija. Ministrija arī uzkrāj un aktualizē informāciju par tirgū esošajiem tūrisma aģentiem un tūrisma operatoriem, kā arī tūrisma operatoru klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nodrošināšanu.

Atbilstoši MK noteikumiem Nr.353 tūrisma aģents vai operators nedēļas laikā pēc komercdarbības uzsākšanas iesniedz reģistrētajam iesniegumu, kas pieejams MK noteikumu pielikumā papīra formā vai elektroniski.

MK noteikumi nosaka: tūrisma operators papildus iesniegumam iesniedz arī garantijas izsniedzēja apstiprinātu informāciju par klientu iemaksātās naudas drošības garantiju, norādot garantijas izsniedzēju, derīguma termiņu un garantēto summu. Tas ir nepieciešams, lai operatoru reģistrētu.

Savukārt aģentam papildus jāiesniedz arī apstiprināta līguma kopija vai rakstisks apliecinājums no tūrisma operatora, ka tūrisma aģents ir tiesīgs piedāvāt operatora sagatavotos tūrisma pakalpojumus.

Par reģistrētajam iesniegtās informācijas pilnīgumu un patiesumu ir atbildīgs tās iesniedzējs.

Ministrija 10 darbdienu laikā pēc iesnieguma un papildu dokumentu (ja attiecināms) saņemšanas izdod administratīvo aktu par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora reģistrēšanu datubāzē un reģistrācijas numura piešķiršanu vai par atteikumu reģistrēt tūrisma aģentu vai tūrisma operatoru datubāzē.

Ja 10 dienu laikā pēc iesnieguma iesniegšanas tūrisma operators vai aģents nesaņem informāciju par reģistrācijas atteikumu, uzskatāms, ka tūrisma aģents vai tūrisma operators tiks reģistrēts TATO datubāzē šo noteikumu paredzētajā kārtībā.

Ja iesniegums izpildīts nepilnīgi vai trūkst kādi dokumenti, tad 10 dienu laikā Ekonomikas ministrija par to informē tūrisma aģentu vai tūrisma operatoru par nepieciešamo papildu informāciju. Kad ministrija saņems trūkstošo informāciju vai dokumentus, tad 10 dienu laikā EM operatoru vai aģentu reģistrē datubāzē.

Komersantu varēs izslēgt no datubāzes

Lai nodrošinātu, ka TATO datubāzē ir aktuālākā informācija, MK noteikumos iekļauti punkti, kādos gadījumos komersantu drīkst izslēgt no datubāzes.

Atbilstoši MK noteikumu Nr.353 10.1.punktam reģistrētais, sastādot attiecīgu administratīvo aktu, izslēdz tūrisma aģentu vai tūrisma operatoru no datubāzes:

1. pamatojoties uz paša tūrisma pakalpojuma sniedzēja iesniegumu;
2. pamatojoties uz Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra vai oficiālā izdevuma "Latvijas Vēstnesis" datubāzēs pieejamo informāciju par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora komercdarbības pārtraukšanu vai likvidāciju;
3. pamatojoties uz informāciju par normatīvo aktu neievērošanu, ko sniedzis PTAC, Valsts ieņēmumu dienests vai cita institūcija, kuras kompetencē ir nodrošināt tādu personu aizsardzību, kas sniedz aizsargātu pakalpojumu;
4. ja tūrisma operators pēc klientu iemaksātās naudas drošības garantijas beigām nav nodrošinājis jaunu garantiju un nav informējis par to reģistrētāju, kā arī nav sniedzis reģistrētajam informāciju par izmaiņām, kas ietekmē viņa kā tūrisma operatora darbību;
5. ja tūrisma aģents nav iesniedzis reģistrētajam apstiprinātu līguma kopiju vai rakstisku apliecinājumu no tūrisma operatora, kas apliecina tūrisma aģenta tiesības tūrisma operatora vārdā piedāvāt un pārdot tūrisma operatora sagatavotos tūrisma pakalpojumus.

Iekļauti punkti par patērētāja iespējām sūdzēties

Jāatgādina, ka, sākot ar 2016.gada 1.janvāri, ir mainīts regulējums attiecībā uz pakalpojumiem, kam tiek piemērotas prasības par to neatbilstību līguma noteikumiem. Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 4.1 pantu par pakalpojumu, kas neatbilst līguma noteikumiem, uzskata tādu, kura rezultātā tiek uzlabota vai pārveidota kustama ķermeniska lieta vai tās īpašības. Tādējādi pie šāda pakalpojuma netiek pieskaitīts komplekss tūrisma pakalpojums. Tāpēc MK noteikumos iestrādāti punkti, kas precizē kompleksā pakalpojuma līgumā iekļaujamo informāciju un klienta pienākumus kompleksā pakalpojuma sniegšanas laikā. Piemēram, MK noteikumu 39.3 punkts nosaka, ka klienta pienākums ir, pakalpojuma sniegšanas laikā konstatējot trūkumus līguma izpildē, par to nekavējoties uz vietas informēt attiecīgā pakalpojuma sniedzēju, kā arī pēc iespējas ātrāk informēt tūrisma operatoru vai tūrisma aģentu.

Savukārt MK noteikumu 34.punkts nosaka: ja klientam ir sūdzības par pakalpojumu, tūrisma operatora vai tā pārstāvja (ja tāds attiecīgajā valstī ir) pienākums ir nekavējoties novērst attiecīgās nepilnības.

Atceries!

MK noteikumu 36.punkts nosaka: ja tūrisma operators kāda no klienta neatkarīga iemesla dēļ atceļ pakalpojumu pirms noteiktā datuma, klientam ir tiesības izvēlēties vienu no šādām iespējām:

- pieprasīt aizstāt pakalpojumu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes pakalpojumu (ja tūrisma operators tādu var piedāvāt). Klients un tūrisma operators savstarpēji vienojas par kārtību, kādā klients samaksā par augstākas kvalitātes pakalpojumu, sedzot cenas starpību. Ja piedāvātajam pakalpojumam ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, tūrisma operators attiecīgo cenas starpību izmaksā klientam;
- saņemt atpakaļ visu samaksāto naudas summu.

Patērētājs ir tiesīgs saņemt naudu līguma neizpildes vai nepienācīgas izpildes dēļ, izņemot šādus gadījumus:

- pakalpojums tiek atcelts līgumā paredzētajā termiņā nepietiekama dalībnieku skaita dēļ;
- pakalpojums tiek atcelts ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu vai notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, arī ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs skaidro: ja pakalpojums patērētājam ir radījis zaudējumus, patērētājs var prasīt zaudējumu atlīdzību vispārējā civiltiesiskajā kārtībā, ar prasības pieteikumu vērstoties tiesā.

Par to, kā risināt strīdu ar tūrisma pakalpojuma sniedzēju, var konsultēt Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.

