



Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija sakarā ar COVID-19 izplatīšanos izsaka šādu aicinājumu ceļotājiem, tūrisma operatoriem un Latvijas valdībai.

Spēkā esošie normatīvie akti uzliek atbildību par komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu neizpildi tūrisma operatoriem. Tā ir liela atbildība un esošajos apstākļos var izrādīties nepanesama pat lielākajiem nozares uzņēmumiem. Tādēļ, tūrisma operatoriem ir pamats cerēt uz ceļotāju izpratni un atbalstu šajā smagajā situācijā.

Šī iemesla dēļ aicinam patērētājus atcerēties par savām tiesībām, bet izmantot tās godprātīgi, ņemot vērā objektīvas grūtības, kuras piedzīvo tūrisma nozarē strādājošie uzņēmumi. Ceļotājiem ir jāapzinās, ka tūlītēja visu likumīgu prasījumu izpildīšana no tūrisma operatoru puses var nebūt iespējama objektīvu iemeslu dēļ, tāpēc aicinam attiekties pret tūrisma operatoriem ar izpratni un pacietību.

Tomēr, arī tūrisma operatoriem jāapzinās, ka ārkārtas apstākļi neatbrīvo viņus no saistību pret ceļotājiem izpildes pilnībā, bet tikai dod attaisnojumu atlikt saistību izpildi uz vēlāku laiku. Vēlamies uzsvērt, ka ne tikai tūrisma operatori cer uz klientu izpratni un godaprātu, bet arī ceļotāji gaida no tūrisma operatoriem tādu pašu attieksmi.

Šai sakarā aicinam komersantus:

- nepievilt ceļotājus, kuri piekrīt alternatīviem risinājumiem vai izrāda pacietību, gaidot saistību izpildi no tūrisma operatoriem;
- komunicēt ar klientiem atklāti, godīgi, saprotami un savlaicīgi;
- godprātīgi meklēt iespējas atmaksāt ceļotājiem naudu vai piedāvāt alternatīvos risinājumus tikko rodas tāda iespēja;
- neaizmirst par savām saistībām pēc tam, kad situācija nozarē stabilizēsies.

Apstākļos, kad ceļotājiem, kuri veikuši samaksu par ceļojumiem, faktiski nav iespējams izmantot šos ceļojumus, vai saņemt samaksātos līdzekļus atpakaļ, viens no valdības svarīgākajiem uzdevumiem ir viest iedzīvotājos pārliecību, ka arī pēc ārkārtas situācijas beigām, valsts par viņiem neaizmirsīs un atbalstīs viņu centienus panākt savu tiesību ievērošanu. Nevar pieļaut situāciju, ka ceļotāji, kuri izpildīja savas saistības un kuriem jāsamierinās ar uzņēmēju nespēju sniegt pretizpildījumu, tā arī nekad nesaņems ne apmaksātos ceļojumus, ne samaksāto naudu. Īpaši ciniski un pretēji valdības aicinājumam uz savstarpējo solidaritāti, ir pieļaut, ka savas saistības neizpilda uzņēmumi, kuri būs saņēmuši valsts atbalstu.

Ņemot vērā minēto, aicinam Latvijas valdību:

- pieprasīt tūrisma operatoriem, kuri vēlas saņemt valsts atbalstu, izteikt apņemšanos izpildīt saistības pret ceļotājiem saprātīgā termiņā pēc ārkārtas situācijas beigām un nodrošināt efektīvu kontroli par to;
- pārliecināties vai esošais tiesiskais regulējums ir pietiekams, lai nodrošinātu ceļotāju samaksātas naudas atmaksu arī tad, ja iestājas tūrisma operatora maksātnespēja un nepieļaut, ka ceļotāji cieš tūrisma operatoru maksātnespējas dēļ.