

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētāji

SIA "M1 Ltd"

Reģ.Nr. 42103081652

baltictravelhostel@gmail.com

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2023.gada 7.augustā

Nr.88-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: Anna Biksiniece

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju 1, patērētāju 2 (turpmāk – patērētāji) un SIA "M1 Ltd" (turpmāk – sabiedrību) saistībā ar nenodrošināto informāciju par hosteļa pakalpojumu un naudas neatmaksāšanu par neizmantoto pakalpojumu.

No lietas materiāliem izriet, ka 2022.gada 19.augustā patērētājs 1 savai mānai pietērētajai 2 interneta vietnē www.onetwotrip.com rezervēja sabiedrības numuru hostelī Marijas ielā 1, Rīgā laika periodam no 2022.gada 6.septembra līdz 2022.gada 7.septembrim, par kuru bija jāmaksā 21,40 EUR. Patērētāja 2 2022.gada 6.septembrī ieradās Marijas ielā 1, Rīgā. Tomēr sakarā ar apstākli, ka uz četrstāvu ēkas, kurā bija jāatrodas hostelim, nebija nekādu zīmju vai norāžu par rezervēto hosteli, patērētājam 2 neizdevās atrast rezervēto hosteli. Patērētāji apgalvo, ka sazināties ar sabiedrību nebija iespējams, jo uz rezervācijā norādīto tālruņa numuru neviens neatbildēja. Patērētāji norāda, ka precīzas norādes par iekārtošanos hostelī netika sniegtas, kā arī vēlāk noskaidrojies, ka hostelim tika nomainīts nosaukums un tālruņa numurs. Tādējādi pienācīgas informācijas trūkuma dēļ patērētāja 1 nevarēja atrast sabiedrības hosteli un izmantot rezervēto pakalpojumu.

2022.gada 8.septembrī patērētājs 1 sazinājās ar interneta vietni www.booking.com apkalpojošo uzņēmumu, lūdzot atmaksāt naudu, taču saņēma atbildi, ka atmaksu nav iespējams veikt, jo sabiedrība noraidījusi naudas atmaksas pieprasījumu, norādot, ka patērētāji neieradās. Sabiedrība no patērētāja 1 ieturēja nevis 21,40 EUR, bet 22,00 EUR. Patērētāji lūdz atmaksāt 22,00 EUR.

Uz Eiropas patērētāju informēšanas centra pieprasījumu sabiedrība sniedza skaidrojumu, ka saskaņā ar rezervācijas nosacījumiem, ja viesis neierodas, viņš maksā 100% no pirmās nakts cenas. Veicot rezervāciju, patērētāji piekrita noteikumiem. Patērētājam 2 tika sniegta informācija par hosteļa adresi un tālruņa numuru. Patērētāja 2 neieradās un ar sabiedrību nesazinājās.

Uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra pieprasījumu sniegt skaidrojumu Komisijai sabiedrība sniedza atbildi, ka atsakās atmaksāt par neizmantoto pakalpojumu samaksāto summu. Sabiedrība skaidro, ka patērētāji ir pārkāpuši rezervācijas noteikumus, jo reģistrācija

hostelī notiek no plkst. 14.00 līdz plkst. 00.00 un pēc plkst. 00.01 ēkā, kurā atrodas hostelis, vairs nav iespējams iekļūt. Sabiedrība apgalvo, ka šī informācija patērētājiem bija pieejama.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmo daļu distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja vienošanās, ko tie noslēguši, vienlaikus neatrodoties vienā un tajā pašā vietā, bet līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī izmantojot vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus, kā arī organizētu preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu. Par distances saziņas līdzekļiem uzskatāmi tālrunis, tīmeklis, elektroniskais pasts, televīzija, fakss, katalogs, presē publicētās reklāmas, kurām pievienots pasūtījuma kupons, un citi informācijas nosūtīšanas un pārraidīšanas distances līdzekļi. Šajā gadījumā patērētāji pasūtīja pakalpojumu, izmantojot interneta vietnes www.onetwotrip.com starpniecību, līdz ar to ir secināms, ka starp patērētājiem un sabiedrību ir noslēgts distances līgums.

Savukārt saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 17.panta pirmās daļas pirmo punktu un 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” 5.1.punktu pirms pakalpojuma iegādes, pakalpojuma sniedzējs patērētājam sniedz skaidrā un saprotamā veidā informāciju par pakalpojuma galvenajām īpašībām.

Vienlaikus jāņem vērā, ka hostelis atrodas četru stāvu ēkā ar vairākām ieejām un ēkā atrodas vairākas organizācijas. Nokļūšana ēkā ir apgrūtināta, jo iekļūšanai tajā tiek izmantots durvju kods. Tātad pirms līguma noslēgšanas patērētājiem bija jābūt pieejamai informācijai ne tikai par hosteļa adresi un tālruņa numuram, bet arī informācijai par nokļūšanas kārtību hostelī (precīzām norādēm un instrukcijām, kā iekļūt ēkā, kurā stāvā atrodas hostelis, bija jāsniedz durvju kods no ēkas ieejas).

Komisija akcentē, ka šajā gadījumā, neskatoties uz to, ka Komisijas rīcībā ir dokumenti, kas netiešā veidā pierāda, ka patērētāja 2 ieradās Marijas ielā 1, Rīgā pirms reģistrācijas laika beigām un nav saņemti sabiedrības pierādījumi par pretējo, šim apstāklim nav nozīmes. Komisijas ieskatā sabiedrība nevar uzlikt par pienākumu patērētājiem pakalpojuma saņemšanas nolūkā sazināties ar sabiedrību telefoniski, jo tas var sagādāt papildu slogu patērētājiem, tajā skaitā finansiālo. Nav strīda arī par noslēgtā distances līguma spēkā esošiem līguma noteikumiem, saskaņā ar kuriem nauda par neizmantoto pakalpojumu netiek atgriezta. Strīds pastāv vienīgi par būtiskas informācijas nesniegšanu saistībā ar iekļūšanas kārtību hostelī.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājiem netika sniegta visaptveroša informācija par iekļūšanu hostelī (paziņojumā par rezervēto numuru nav sniegta informācija, kādām norādēm ir jāseko, lai iekļūtu hostelī). Turklāt uz daudzstāvu ēkas Marijas ielā 1, Rīgā, kur jāatrodas hostelim, nav nekādu norāžu par to (nav sabiedrības izkārtnes, paziņojuma par durvju kodu vai ceļa rādītāja). Sabiedrība, sniedzot paskaidrojumus lietas izskatīšanas gaitā, nav pierādījusi, ka šāda informācija patērētājiem tika sniegta pirms vai pēc līguma noslēgšanas.

Papildus Komisija akcentē, ka atbilstoši PTAL 3.panta trešajai daļai patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par precī, pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, vai preces, pakalpojuma, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma cenu. Turklāt atbilstoši PTAL 21.¹ pantam komersantam, organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju. Tādējādi, atzīstams, ka, nesniedzot vispusīgu būtisku informāciju par pakalpojumu, sabiedrība pārkāpa PTAL 3.panta trešās daļas, 17.panta pirmās daļas 1.punkta, PTAL 21.¹ panta un Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” 5.1.punkta nosacījumus.

Līdz ar to Komisija secina, ka patērētājiem bija liegta iespēja izmantot pakalpojumu sabiedrības vainas dēļ.

Ņemot vērā, ka sabiedrība neievēroja profesionālo rūpību un godīgumu attiecībā pret patērētājiem un nesniedza pienācīgu informāciju par hosteļa atrašanās vietu un nokļūšanas kārtību hostelī, kā arī patērētājiem nebija iespējas izmantot pakalpojumu un tas faktiski netika izmantots būtiskas informācijas trūkuma dēļ, sabiedrībai nav nekāda tiesiska pamatojuma no

patērētājiem ieturēt naudu par nesaņemto pakalpojumu, savukārt patērētājiem ir tiesības prasīt naudas atmaksu.

Nemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma PTAL 3.panta trešo daļu, 17.panta pirmās daļas 1.punktu, PTAL 21.¹pantu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 5.1.punktu,

nolemj:

apmierināt patērētāja 1 un patērētājas 2 prasību pret SIA "M1 Ltd".
SIA "M1 Ltd" atmaksāt patērētājam 1 22,00 EUR.

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

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece