

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētājiem

Sabiedrībai

Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 9.novembrī

Nr.186-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētājiem un sabiedrību saistībā ar neapmierinošiem apstākļiem viesnīcā Turcijā.

No lietas materiāliem izriet, ka sabiedrības piedāvātajām viesnīcām patērētāji izvēlējās viesnīcu Ganita Holiday Village, bet, kad ieradās viesnīcā, konstatēja, ka apstākļi nav piemēroti dzīvošanai (mitrs, pelējuma smaka, netīrs, insekti, trūka fragmenta sienā utt.). Pēc nakts, kas tika pavadīta viesnīcas Ganita Holiday Village vestibālā, sabiedrība nākamajā dienā nodrošināja patērētājiem iespēju par papildu samaksu pārcelties uz citu viesnīcu – Caretta Beach Hotel. Sabiedrība patērētājiem piedāvā atmaksāt naudu par neizmantotajiem pakalpojumiem (47,00 EUR) patērētāju ierašanās dienā, kā arī 7 % atlaidi nākamajam ceļojumam. Savukārt patērētāji vēlas atgūt gan papildus piemaksāto naudu par otrās viesnīcas pakalpojumu izmantošanu (280,00 EUR), gan naudu par neizmantotajiem viesnīcas pakalpojumiem ierašanās dienā.

Atbildot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra pieprasījumu sniegt skaidrojumu par Annijas Ubagovskas iesniegumā minēto, sabiedrība cita starpā norādīja, ka pēc pretenzijas par viesnīcu Ganita Holiday Village saņemšanas sabiedrība piedāvāja izskatīt alternatīvus izmitināšanas variantus, informējot patērētājus arī par izmaiņu veikšanas finansiālajiem nosacījumiem. Vienam no šādiem piedāvājumiem Timofejs Koltuškins piekrita, veica piemaksu par izvēlēto viesnīcu un ar savu rakstveida piekrišanu apliecināja, ka veiktās izmaiņas līgumā viņu apmierina un pretenziju pret sabiedrību viņam nav. Līdz ar to sabiedrība secina, ka pēc klienta iniciatīvas noslēgtajā līgumā tika veiktas izmaiņas. Sabiedrība arī norādīja, ka viesnīcas atšķirās ne tikai cenu ziņā, tām ir atšķirīgas arī citas būtiskas īpašības. Neskaitāmos interneta resursos ir pieejama informācija par ikvienu viesnīcu.

Savukārt sniedzot Komisijai skaidrojumu par strīdu ar patērētājiem, sabiedrība norādīja, ka patērētāji sabiedrības birojā ieradās ar iepriekš izvēlētu tieši šo viesnīcu un pieprasīja līgumu slēgt tieši par šo viesnīcu. Izvēlēta viesnīca bija lētākā tirgū pieejamā viesnīca un sabiedrība uzskata, ka tieši cena bija patērētāju viesnīcas izvēles pamatā, savukārt sabiedrība respektē

klientu izvēles. Pamatojot savu viedokli, sabiedrība atsaucās uz Ministru kabineta 2018.gada 26.jūnija noteikumu Nr. 380 „Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem” (turpmāk tekstā – Noteikumi) 103. un 104.punktu, Tūrisma likuma 17.panta ceturto daļu, Civillikuma 1587.pantu un uz noslēgtā līguma 7.2.punktu, norādot, ka patērētāji vienpusēji atkāpās no līguma, pameta viesnīcu un neiesniedza rakstveida sūdzību uzņemošā operatora pārstāvim. Sabiedrība apšaubīja patērētāju pretenziju par higiēnas prasību neievērošanu Ganita Holiday Village, norādot, ka patērētāji nemitinājās viņiem paredzētajā numurā, līdz ar to nebija pamata pretenzijām.

Sabiedrība atsauca savu piedāvājumu atmaksāt patērētājiem naudu par to nakti, kad patērētāji paši nolēma neizmantot viesnīcas Ganita Holiday Village pakalpojumus. Tāpat sabiedrība atsauca arī piedāvājumu piešķirt papildus atlaidi nākošajam ceļojumam.

Uzsākot strīda izskatīšanu, Komisija konstatēja, ka nepieciešama papildu informācija strīda apstākļu objektīvai izvērtēšanai un uzdeva sabiedrībai šādus jautājumus:

- 1) vai Caretta Beach Hotel ir tādas pašas kategorijas viesnīca kā Ganita Holiday Village;
- 2) vai viesnīcā Caretta Beach Hotel bija pieejami papildu pakalpojumi, tādi, kuri nebija pieejami Ganita Holiday Village;
- 3) vai Caretta Beach Hotel patērētāji tika iemitināti augstākas klases numuriņā (piemēram, lielāka platība, papildu ērtības u.c.)?

Sabiedrība, atbildot uz Komisijas jautājumiem, informēja, ka gan Caretta Beach Hotel, gan Ganita Holiday Village ir 4* viesnīcas. Viesnīcas Caretta Beach Hotel sertifikāts tika pievienots sabiedrības atbildei, bet viesnīca Ganita Holiday Village vairs nepastāv, jo tā tiek nojaukta, tāpēc tās sertifikāts nav pieejams. Viesnīcā Caretta Beach Hotel bija pieejami pakalpojumi, kādi nebija pieejami Ganita Holiday Village, piemēram: Caretta Beach Hotel 90% numuru ir ar tiešu vai daļēju skatu uz jūru, pludmalē bez maksas tiek nodrošināti ne tikai saulesargi un atpūtas krēsli, bet arī matračī un dvieļi. Pie baseina bez maksas tiek nodrošināti ne tikai saulesargi un atpūtas krēsli, bet arī matračī. Teritorijā ir 4 slidkalniņi. Arī bērniem tiek piedāvāts atsevišķs ūdens slidkalniņš. Informācija pieejama abu viesnīcu aprakstos to mājaslapās <https://carettabeach.com/> un <http://www.ganitahotels.com/>, kā arī latviešu valodā sabiedrības mājaslapā www.teztour.lv. Jāņem vērā, ka viesnīcas Caretta Beach Hotel novērtējums Google meklētājā ir 4.2, bet viesnīcas Ganita Holiday Village novērtējums ir 3.3, kas ir ievērojami zemāks nekā Caretta Beach Hotel novērtējums. Šāda informācija par abām viesnīcām bija zināma (publiska) jau pakalpojumu izvēles brīdī.

Izvērtējot patērētāju iesniegtos fotoattēlus, Komisija konstatē, ka viesnīcā Ganita Holiday Village dzīvošanas apstākļi neatbilda vispārpieņemtām normām. Komisijai nav pamata apšaubīt patērētāju iesniegto fotoattēlu patiesumu, jo, lai uzņemtu viesnīcas numura fotoattēlus, nav jādzīvo konkrētā numurā, bet gan pietiek ar ienākšanu tajā un fotografēšanu. Vienlaikus Komisija norāda, ka sabiedrība nav iesniegusi pierādījumus savam apgalvojumam, ka faktiskie dzīvošanas apstākļi 2022.gada jūlijā viesnīcā Ganita Holiday Village atbilda līguma noteikumiem.

Ņemot vērā minēto, Komisija atzīst, ka daļa no sabiedrības sniegtā kompleksā tūrisma pakalpojuma, t.i., izmitināšana viesnīcā, neatbilda līguma noteikumiem. Komisija norāda, lai gan patērētāji paši bija izvēlējušies konkrēto viesnīcu, viņiem bija pamats sagaidīt, ka šajā viesnīcā būs nodrošināti vispārpieņemti dzīvošanas apstākļi, tāpēc patērētājiem bija tiesības prasīt sabiedrībai nodrošināt pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem, proti, nodrošināt izmitināšanu citā viesnīcā ar atbilstošiem dzīvošanas apstākļiem.

Rakstveida pretenziju par apstākļiem viesnīcā Ganita Holiday Village Timofejs Koltuškins ir iesniedzis sabiedrībai 2021.gada 21.jūlijā. No minētā izriet, ka patērētāji nav vienpusēji atkāpušies no līguma, bet vēlējušies panākt pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem. Turklāt norādāms, ka saskaņā ar patērētāju iesniegumu viņi nepameta viesnīcu, kā tas norādīts sabiedrības skaidrojumā, bet gan pavadīja nakti viesnīcas vestibilā.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Noteikumu 108.punktu, *ja ievērojamu daļu no tūrisma pakalpojumiem nevar izpildīt tā, kā paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, tūrisma operatora pienākums ir bez papildu izmaksām ceļotājam piedāvāt atbilstošus alternatīvus risinājumus (ja iespējams, līdzvērtīgas vai augstākas kvalitātes nekā līgumā paredzētie) kompleksā tūrisma pakalpojuma turpināšanai (tostarp gadījumos, kad ceļotāja atgriešanās izbraukšanas vietā netiek nodrošināta tā, kā to paredz vienošanās).*

Izvērtējot sabiedrības skaidrojumā sniegto informāciju par viesnīcu Caretta Beach Hotel, Komisija secina, ka šīs viesnīcas sniegtie pakalpojumi ir vērtējami kā augstākas kvalitātes pakalpojumi nekā Ganita Holiday Village sniegtie pakalpojumi. Attiecīgi par viesnīcas Caretta Beach Hotel pakalpojumiem ir noteikta augstāka cena, kuru patērētāji ir piekrituši maksāt, kā to apliecina Timofeja Koltuškina paraksts.

Vienlaikus Komisija atzīst, ka patērētāji nevarēja izmantot viesnīcas pakalpojumu 2021.gada 20.jūlijā, turklāt patērētājiem bija jācieš neērtības, nakti pavadot viesnīcas vestibīlā. Ievērojot Noteikumu 103.punktu (*Tūrisma operators ir atbildīgs par kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietvertu tūrisma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz tūrisma operators vai citi tūrisma aģenti, tūrisma operatori vai saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji*), Komisija secina, ka maksa, ko patērētāji samaksāja sabiedrībai par komplekso tūrisma pakalpojumu, ir samazināma par 47,00 EUR (neizmantotais viesnīcas pakalpojums par vienu dienu), kā arī vēl par 50,00 EUR par patērētājiem sagādātajām neērtībām. Līdz ar to Komisija nolemj, ka sabiedrībai jāatmaksā patērētājiem 97,00 EUR.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, Ministru kabineta 2018.gada 26.jūnija noteikumu Nr. 380 „Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem” 103. un 108.punktu,

nolemj:

daļēji apmierināt patērētāju prasību pret sabiedrību par naudas atmaksu par viesnīcu, kas neatbilst līguma noteikumiem. Sabiedrībai atmaksāt patērētājiem 97,00 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu 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