

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗАПОВЕД

№ 98

София, 11.02.2015г.

На основание чл. 68д, ал.1 във връзка с чл. 68в, чл. 68г, ал.4 и чл. 68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ от Закона за защита на потребителите; чл.5, ал.1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и енергетиката и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите, съгласно т. 7 от Протокол № 3 от 22.01.2015 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

"Елена-4" ООД да прилага целенялна заблуждаваща търговска практика, а именно:

Предоставяне на невярна и подвеждаща информация на интернет сайта www.spahotelheaven.com и в самия туристически обект относно категорията и вида на хотел "Хевън", в нарушение на чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал.4 и чл. 68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

Постъпила е жалба в КЗП РД Пловдив РЗ Пазарджик с вх.№П-01-653/ 03.11.2014г. срещу туристически обект хотел „Хевън“, находящ се в гр.Велинград, област Пазарджик, ул."Бор"№ 4, със седалище и адрес на управление гр.Велинград, област Пазарджик, ул. "В.Пеева" №8А, ЕИК 112618607. Обектът е стопанисван от "Елена-4" ООД. В жалбата си потребителката сочи, че туристическият обект се презентира в уеб пространството като хотел с категоризация 4 звезди . При личното и посещение в хотела на 04.09.2014г., където е имала предплатена резервация /ваучер/ за 2 нощувки, е установила, че хотелът по никакъв начин не покрива изискванията на нормативната уредба за 4 звезден хотел и Спа Център, след което напуска хотела и се настанява в хотел „Рич“, но на по-висока цена и желае от управителите на „Елена-4“ ООД да и възстановят сумата от 224лв./ стойността на двата ваучера/ и 156 лв., които е заплатила в хотел "Рич".

На 05.11.2014г. длъжностни лица на КЗП РД Пловдив РЗ Пазарджик са извършили проверка в туристически обект семеен хотел „Хевън“, находящ се в гр.Велинград, област Пазарджик, ул."Бор" №4, стопанисван от ООД "Елена-4". В хода на проверката длъжностните лица са констатирани следното:

- търговецът притежава Удостоверение за утвърдена категория № 24, категория 3 звезди, вид и наименование на обекта - семеен хотел "Хевън", капацитет 10 стаи/ 20 легла/ от дата: 15.09.2010г., издаден от общ. Велинград.
- По време на проверката са констатирани следните несъответствия:
 - фирмата, седалището и адреса на управление на търговеца - няма.
 - имената на управителя на обекта с телефон за контакт - няма.
 - В близост до рецепцията няма информационно табло, помещение за спортно-занимателна дейност, указателни табели за разположението на стаите, индивидуални касети за съхраняване на ценности, ценоразпис за цените на нощувките на входната врата на стаята или на вратата на гардероба, на фасадата няма светлинно- рекламен надпис, термометър и барометър до главния вход.
 - Надписите за вида, наименованието и категорията на туристическия обект не съответстват на посочените в удостоверението за категоризация, издадена от общ. Велинград, а именно на входа е поставен следния рекламен надпис на латиница: SPA HOTEL HEAVEN.

На 10.11.2014г. с КП № 0183969 е извършена проверка на интернет сайт www.spa-hotel-heaven.com. При направената проверка на интернет сайта се констатира следното:

* Влизайки в сайта горе на страницата излиза следният линк в ляво на латиница "BOUTIQUE SPA HOTEL HEAVEN". От ляво на този надпис има лого с две римски колони с елипса около тях, като над елипсата има 4 звезди. Има 15 снимки, изобразявайки мястото за настаняване. При маркирането на контакт излиза адреса на туристическия обект, а също и надпис на български „Бутиков Спа Хотел Хевън“.

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършената проверка КЗП реши, че е наличие неправова заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с чл.68г, ал.4 от ЗЗП.

Търговецът "Елена-4" ООД е използвал заблуждаваща неправова търговска практика, тъй като предоставената от него информация на интернет сайта www.spa-hotel-heaven.com и в самия туристически обект е невярна и подвеждаща, тъй като е установено, че хотел "Хевън" е с категория „семейн хотел 3 /три/ звезди“, а не е категоризиран като бутиков СПА хотел 4 звезди, както е представен.

В НКСПМНЗХР е записано, че СПА хотел е средство за подслон, категория "четири звезди" или "пет звезди", с изграден СПА и уелнес център, в който се предлагат разнообразни водни и козметични процедури, както и спортни занимания, чрез прилагане на природосъобразни форми и методи за релакс, физическо и естетическо поддържане на тялото и части от него, консултирани и реализирани от квалифициран персонал.

Утвърдената категория на обекта обаче е „три звезди“, следователно няма как същият да има категорията СПА хотел. Надписите на интернет сайта и табелата на фасадата на обекта въвеждат в заблуждение туристите относно утвърдената категория, определена от категоризиращия орган.

От гореизложеното е видно, че е наличие неправова заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с чл.68г, ал.4 от Закона за защита на потребителите.


Копие от заповедта да се връчи на заинтересованите лица за сведение и изпълнение.

Заповедта може да се обжалва чрез председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:


ВЕСЕЛИН ЗЛАТЕВ

Съгласувал:


Иван Бъчваров – Главен секретар на КЗП