

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētājam

SIA “Vienmer.lv”

Reģ. Nr. 40103535607

Paziņošanai e-adresē

Lēmums par strīdu Rīgā

2024.gada 20.februārī

Nr. 35-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA “Vienmer.lv” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar sabiedrības rīcību, ieturot no patērētāja 2,50 EUR komisijas maksu par pasūtījuma anulēšanu.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, patērētājs sabiedrības interneta vietnē www.vienmer.lv veica pasūtījumu Nr.938021002 akvārija lampai. Pēc pasūtījuma veikšanas, 2023.gada 2.oktobrī, patērētājs no sabiedrības saņēma e-pasta vēstuli ar pavadzīmi – rēķinu Nr. V23/1125 par kopējo summu 50,99 EUR ar apmaksas termiņu – 1 darba diena. Vienlaikus minētā e-pasta vēstule iekļāva informāciju, ka *“šis pasūtījums satur preces, kuras jūs kā patērētājs nevarēsiet atgriezt 14 dienu laikā, kā to atļauj likums. Mēs pieņemam atpakaļ preces, ja tās tiek atgrieztas garantijas līguma sakarā. Ja neesat apmierināts ar šiem ierobežojumiem, lūdzam neapmaksāt šo rēķinu un brīdināt mūs par to. Ja rēķins tiks apmaksāts, mēs uzskatīsim, ka jūs piekrītat šiem ierobežojumiem”*. Patērētājs rēķinu apmaksāja 2023.gada 5.oktobrī. 2023.gada 11.oktobrī sabiedrība patērētājam sniegusi skaidrojumu, ka pasūtījums ir anulēts, jo rēķins netika apmaksāts norādītajā termiņā un sabiedrība neatbild par maksājumiem pēc termiņa. Patērētājs var atjaunot pasūtījumu vai arī patērētājam tiks atskaitīta nauda, ieturot 2,50 EUR komisiju par pasūtījuma anulēšanu patērētāja vainas dēļ. Vēlāk, 2023.gada 13.oktobrī, Sabiedrība papildus informējusi – ja patērētājs tomēr vēlas lampu, nepieciešams piemaksāt 13,00 EUR, jo lampai ir mainījusies cena. 2023.gada 13.oktobrī patērētājs sabiedrībai nosūtīja e-pasta vēstuli, ka vēlas, lai sabiedrība atgrieztu samaksāto naudu. 2023.gada 13.oktobrī sabiedrība patērētājam atgriezusī 48,49 EUR, ieturot 2,50 EUR par pasūtījuma anulēšanu. Ņemot vērā minēto, patērētājs vēlas, lai sabiedrība atgrieztu nepamatoti ieturēto komisijas maksu 2,50 EUR apmērā.

Pēc patērētāja iesnieguma saņemšanas un izvērtēšanas, PTAC nosūtīja vēstuli sabiedrībai, lūdzot sniegt skaidrojumu par patērētāja iesniegumā minēto, kā arī norādīt tiesisko pamatu, kādēļ no patērētāja ir ieturēta naudas summa 2,50 EUR apmērā. Vienlaikus PTAC vērsa sabiedrības uzmanību, ka uz akvārija lampu nav attiecināmi 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumos Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” norādītie izņēmumi no atteikuma tiesībām.

2023.gada 27.novembrī PTAC saņēma sabiedrības atbildi, kurā sabiedrība skaidro, ka rēķins tika apmaksāts pēc norādītā apmaksas termiņa un sabiedrība ir tiesīga ieturēt 3,50 EUR komisijas maksu par pasūtījuma anulēšanu klienta vainas dēļ. Minētie noteikumi ir norādīti sabiedrības interneta vietnē. Vienlaikus sabiedrība precizēja, ka no patērētāja tika ieturēta samazināta komisijas maksa 2,50 EUR apmērā.

Ņemot vērā, ka PTAC sniegtā palīdzība strīda risināšanā nav nodrošinājusi rezultātu, 2023.gada 30.novembrī patērētājs iesniedza iesniegumu Komisijai, lūdzot izskatīt strīdu par atteikuma tiesību īstenošanu un naudas atmaksu pilnā apmērā, atmaksājot ieturētos 2,50 EUR. Pēc iesnieguma saņemšanas, PTAC sabiedrībai nosūtīja atkārtotu vēstuli un saņēma sabiedrības atbildi, kurā sabiedrība atkārtoti norādīja, ka saskaņā ar sabiedrības noteikumiem, kuri pieejami sabiedrības interneta vietnē - ja rēķins ir apmaksāts pēc piedāvātā apmaksas termiņa, sabiedrībai ir tiesības pieprasīt apmaksāt cenas starpību, ja preces cena ir mainīta. Ja patērētājs atsakās to maksāt, sabiedrība var piedzīt komisiju 3,50 EUR apmērā par pasūtījuma anulēšanu patērētāja vainas dēļ. Līdz ar ko sabiedrība atsaka ieturētās komisijas maksas 2,50 EUR apmērā atgriešanu.

Iepazīstoties ar lietas materiāliem, Komisija secina, ka patērētājs precīzi iegādājās sabiedrības interneta vietnē un līdz ar to starp patērētāju un sabiedrību ir noslēgts distances līgums saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmo daļu. Savukārt PTAL 12.pantā ir noteikts, ka attiecībā uz distances līgumu ir piemērojamas atteikuma tiesības – patērētāja tiesības, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma. Savukārt panta otrā daļa paredz, ka patērētājs pirms atteikuma tiesību termiņa beigām par lēmumu atkāpties no līguma informē pārdevēju, iesniedzot tam atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu. Termiņš ir ievērots, ja patērētājs atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu nosūta pārdevējam pirms atteikuma tiesību termiņa beigām. Patērētāja pienākums ir pierādīt atteikuma tiesību izmantošanu. PTAL 12.panta ceturtdaļa paredz, ka atteikuma veidlapas vai paziņojuma par atteikuma tiesību izmantošanu nosūtīšana termiņā izbeidz līgumu un atbrīvo patērētāju no jebkurām līgumsaistībām, kas izriet no distances līguma. Savukārt PTAL 12.panta sestā daļa paredz, ka pārdevējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad saskaņā ar šā panta otro daļu saņēmis informāciju par patērētāja lēmumu atkāpties no līguma, atmaksā patērētājam viņa samaksāto naudas summu.

Vienlaikus Komisija vērš uzmanību, ka patērētājs nezaudē atteikuma tiesības, tāpēc, ka lauž līgumu pirms preces saņemšanas un atsakās no preces iegādes. Administratīvā apgabaltiesa 2012.gada 20.augusta spriedumā lietā Nr. A42920909 ir norādījusi, ka atteikuma tiesības rodas līdz ar līguma spēkā stāšanās brīdi. Likumdevējs ir definējis vienīgi pēdējo iespējamo termiņu, pēc kura atteikuma tiesību izmantošana nav iespējama. Jebkura ātrāka patērētāja rīcība atteikuma tiesību izmantošanā ir pieļaujama. Darbība tiek uzskatīta par savlaicīgu, ja tā ir izdarīta jebkurā brīdī pirms noslēdzošā termiņa iestāšanās brīža. 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumi Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi) 19.punktā ir norādīts, ka patērētājam atteikuma tiesību termiņš ir 14 dienas no preces saņemšanas dienas. Savukārt gadījumi, kuros patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības ir noteiktas Noteikumu 22.punktā. Minēto izņēmumu uzskaitījums ir izsmeļošs un pārdevējs nav tiesīgs to paplašināt vai interpretēt veidā, kurš patērētājus attur vai varētu atturēt no šo patērētāju likumīgo tiesību izmantošanas. Komisija norāda, ka uz akvārija lampu nav attiecināmi Noteikumu 22. punktā uzskaitītie izņēmumi.

No lietas materiāliem izriet, ka atteikuma tiesību izmantošanas termiņā patērētājs ir nosūtījis e-pasta vēstuli sabiedrībai, informējot, ka patērētājs vēlas, lai sabiedrība atgrieztu par precīzi samaksāto naudu.

Iepazīstoties ar sabiedrības interneta vietnē (<https://vienmer.lv/?l=1&mu=48&mui=Informacija>) publicētajiem noteikumiem izriet, ka sabiedrība ir noteikusi, ka gadījumos, ja rēķins ir apmaksāts pēc piedāvātā apmaksas termiņa, tad sabiedrība var piedzīt komisijas maksu 3,50 EUR apmērā par pasūtījuma anulēšanu

patērētāja vainas dēļ.

Ievērojot iepriekš minēto par patērētāja tiesībām izmantot atteikuma tiesības, Komisija skaidro, ka PTAL 6.panta 1¹ daļa nosaka, ka līguma noteikums, kas paredz, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām, uzskatāms par netaisnīgu un nav spēkā. Šajā gadījumā konkrētie sabiedrības noteikumi paredz, ka patērētājam ir jāmaksā 3,50 EUR komisijas maksa, lai īstenotu tiesības, kas patērētājam noteiktas normatīvajos aktos. Ņemot vērā minēto, šādi sabiedrības noteikumi, kas ierobežo patērētāja tiesības būtu uzskatāmi kā netaisnīgi līguma noteikumi.

Komisija norāda, ka patērētājs ir izmantojis savas likumā noteiktās atteikuma tiesības, tādējādi saskaņā ar PTAL 12.panta sesto daļu sabiedrības pienākums ir atmaksāt patērētājam viņa samaksāto naudas summu. Patērētāja prasība ir apmierināma un sabiedrības pienākums ir atmaksāt patērētājam sabiedrības ieturēto komisijas maksu 2,50 EUR apmērā.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 6.panta 1¹ daļu, 12.panta pirmo daļu, ceturto un sesto daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu

nolemj:

apmierināt patērētāja prasību. SIA "Vienmer.lv" atmaksāt patērētājam komisijas maksu 2,50 EUR apmērā.

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

M. Vētra