

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

SIA "Forevers G"

Reģ. Nr. 45402010678

foreversg@livas.lv

**Lēmums
par strīdu
Rīgā**

2024.gada 14.februārī

Nr.2024/34-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētājs un SIA "Forevers G" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar līgumu par elektronisko sakaru pakalpojumu (interneta pieslēguma nodrošinājumu).

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs saņēma sabiedrības nodrošinātu interneta savienojuma pakalpojumu, taču 2023.gada martā pasliktinājās pakalpojuma kvalitāte. Nesagaidot uzlabojumus, patērētājs 2023.gada 25.maijā uzrakstīja iesniegumu sabiedrībai par atteikšanos no sabiedrības pakalpojumiem, sākot ar 2023.gada 31.maiju. 2023.gada 7.jūnijā patērētājs saņēma rēķinu par jūniju un nosūtīja e-pastu sabiedrībai, ka no 2023.gada 31.maija vairs neizmanto sabiedrības sniegtos pakalpojumus. Tomēr patērētājs turpināja saņemt rēķinus gan par jūliju, gan par augustu. Patērētājs norāda, ka, uzsākot 2014.gada 1.decembrī saņemt pakalpojumus no sabiedrības, netika noslēgts rakstisks līgums, bet patērētājs un sabiedrība pārrunu ceļā vienojās par sniegto pakalpojumu apmaksu.

Palīdzības sniegšanas ietvaros risinot strīdu, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) pieprasīja sabiedrībai sniegt skaidrojumu par patērētāja iesniegumā minēto un saņēma sabiedrības atbildi, kurā sabiedrība norādīja, ka patērētājs no 2014.gada 6.decembra bija aktīvs elektroniskā sakaru pakalpojumu saņēmējs, par ko patērētājam tika piestādīti rēķini, kurus viņš apmaksāja, līdz ar to patērētājs turpināja saņemt pakalpojumu. Patērētājam ir izveidojies parāds 14,00 EUR apmērā. Sabiedrība uzskata, ka elektronisko sakaru līgums ar patērētāju bija, ko apstiprina samaksa par piedāvāto pakalpojumu.

Sabiedrība informē, ka patērētāja 2023.gada 25.maija elektroniski parakstītais iesniegums, ka ar 2023.gada 31.maiju patērētājs atsakās no sabiedrības pakalpojumiem,

tika saņemts un ar nākamo kalendāro mēnesi, proti, 2023.gada 24.jūnijā, pakalpojums tika atslēgts. Sabiedrība ir iesniegusi PTAC elektronisko sakaru līguma kopiju.

Sabiedrība nav sniegusi skaidrojumu saistībā ar patērētāja iesniegumu Komisijai. Patērētājs savukārt ir iesniedzis dokumentu, kas apliecina, ka patērētājs ir samaksājis parādu piedzinējam SIA "GelvoraSergel" 21,00 EUR.

Komisija norāda, ka Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2002/22/EK (2002. gada 7. marts) par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem (universālā pakalpojuma direktīva, kas bija spēkā 2014.gada decembrī) 30.apsvērumā atzīts, ka līgumi ir būtisks instruments lietotājiem un patērētājiem, lai nodrošinātu obligāto informācijas pārskatāmības un juridiskās drošības līmeni. Arī Elektronisko sakaru likuma 22.panta otrajā daļā (redakcijā, kas bija spēkā 2014.gada decembrī) noteikts, ka elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu noslēdz rakstveidā vai izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus.

Minētā prasība, ka elektronisko sakaru līgumiem jābūt rakstveidā, ir noteikta, lai patērētājs varētu ikvienā brīdī pārliecināties par līguma noteikumiem un nosacījumiem, līguma izbeigšanas un pakalpojuma pārtraukšanas noteikumiem, kompensācijas pasākumiem un strīda izšķiršanu.

Savukārt, izvērtējot lietas materiālus, Komisija konstatē, ka, lai gan sabiedrība ir iesniegusi elektronisko sakaru līguma kopiju, šai iesniegtajai līguma kopijai ir aizsegts līguma numurs, līgumslēdzēja (no patērētāja puses) vārds un uzvārds. Turklāt nav iespējams konstatēt, ka iesniegto līguma eksemplāru būtu parakstījis patērētājs. Līdz ar to Komisija secina, ka sabiedrība nav pierādījusi, ka līgums ar patērētāju tika noformēts rakstveidā.

Komisija secina, ka faktiski starp sabiedrību un patērētāju pastāvēja vienošanās par pakalpojuma sniegšanu un saņemšanu, kā arī apmaksu. Izvērtējot iesniegtos rēķinus, Komisija konstatē, ka katrs rēķins tika izrakstīts uz vienu mēnesi, turklāt katrs rēķins attiecās uz aktuālo mēnesi, piemēram, jūnija rēķins tika izsniegts 7.jūnijā un periods, par kuru patērētājam bija jāsamaksā, tika norādīts no 1.jūnija līdz 30.jūnijam. Rēķinā arī norādīts, ka apmaksa jāveic līdz 25.jūnijam.

No minētā Komisija secina, ka starp sabiedrību un patērētāju katru mēnesi tika panākta vienošanās par to, ka sabiedrība nodrošinās pakalpojumu uz vienu mēnesi, savukārt patērētājs konkrētajā mēnesī veiks samaksu par pakalpojumu. Līdz ar to, kad 2023.gada 25.maijā patērētājs paziņoja par sadarbības pārtraukšanu, sabiedrībai nebija pamata pieprasīt samaksu par mēnesi (jūniju) uz priekšu, jo par maijā sniegtajiem pakalpojumiem patērētājs bija samaksājis un vairs nevēlējās noslēgt vienošanos par pakalpojumu saņemšanu jūnijā.

No lietas materiāliem Komisija konstatē, ka sabiedrība ir pieprasījusi patērētājam samaksāt 14,00 EUR par pakalpojumiem 2023.gada jūnijā, kam patērētājs nepiekrita un šos pakalpojumus arī neizmantoja. Patērētājs ir samaksājis 21,00 EUR parādu piedzinējam SIA "GelvoraSergel", bet nav iesniedzis parādu piedzinēja SIA "GelvoraSergel" vēstuli, līdz ar to Komisija nevar pārliecināties, vai minētā naudas summa ir samaksāta tieši par sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem un parādu piedzinēja pakalpojumu (7,00 EUR) saistībā ar konkrēto strīdu. Komisija norāda, ka tādējādi 7,00 EUR ir atzīstami par zaudējumiem, un saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta piektās daļas 9.punktu Komisija neizskata strīdu, ja tas ir par zaudējumu.

Vienlaikus Komisija norāda, ka sabiedrībai būtu jāatmaksā patērētājam arī parādu piedzinēja izmaksas. Komisija uzsver, ka Ārpustiesas parādu atgūšanas likuma

6.panta pirmajā daļā ir noteikts: “Parādniekam ir pienākums atlīdzināt parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzējam radušos parāda atgūšanas izdevumus, ja to atlīdzināšana tiek pieprasīta un nepastāv strīds par parāda esamību.”. Savukārt starp sabiedrību un patērētāju pastāvēja strīds par parāda esamību, tāpēc patērētājam nav pienākuma segt parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēja izdevumus 7,00 EUR apmērā.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

daļēji apmierināt patērētāja prasību pret SIA “Forevers G”. SIA “Forevers G” atmaksāt patērētājam 14,00 EUR.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

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

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra