

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 "PRODEX"
Reģ. Nr. 40003571936
Paziņošanai e-adresē

LĒMUMS par strīdu

Rīgā

2024.gada 14.februārī

Nr.31-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 patērētāju un SIA "PRODEX" (turpmāk – sabiedrība) par atteikuma tiesību nenodrošināšanu.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja sabiedrības interneta vietnē <https://www.prodex.lv/> izvēlējās sev nepieciešamās durvis un durvju izmērus (divas durvis) un e-pastā ar sabiedrību vienojās par pasūtījumu, kā arī veica avansa maksājumu 461,00 EUR apmērā 2023.gada 2.augustā saskaņā ar avansa rēķinu Nr.PXF-S 0601/2023. Pēc pasūtījuma veikšanas patērētāja nolēma izmantot atteikuma tiesības un 2023.gada 12.septembrī par to informēja sabiedrību. Sabiedrība 2023.gada 26.septembrī informēja patērētāju, ka nepiekrīt atmaksāt avansa maksājumu, norādot, ka patērētāja pasūtīja personalizētas durvis.

Uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra pieprasījumu sabiedrība sniedza atbildi, norādot, ka nepiekrīt naudas atmaksai, jo uzskata, ka durvju pasūtījums bija individuāls un personalizēts, kā arī patērētāja bija informēta, ka tas ir "specpasūtījums". Savukārt uz Komisijas pieprasījumu sabiedrība atbildi nesniedza. Līdz ar to Komisija pieņem, ka sabiedrība savu lēmumu nav mainījusi.

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 patērētāja sabiedrības interneta vietnē

<https://www.prodex.lv/> izvēlējas sev nepieciešamās durvis un durvju izmērus sabiedrības un e-pastā vienojās par pasūtījumu. Sabiedrība e-pastā ar patērētājiem slēdz distances līgumus par durvju iegādi, tādējādi noslēdzot distances līgumu. Sabiedrības interneta vietnē ir sniegta informācija par iespēju sazināties ar sabiedrību e-pastā, līdz ar to Komisija secina, ka pasūtījumu pieņemšana e-pastā ir organizēta pārdošanas shēma.

PTAL 12.panta sestā daļa paredz, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 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, tajā skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus.

Savukārt saskaņā ar 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" (turpmāk – Noteikumi) 5.10.apakšpunktu pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam atteikuma tiesību gadījumā – informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī Noteikumu pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu. Savukārt, ja veidlapa netiek izsniegta, tad saskaņā ar Noteikumu 20.punktu atteikuma tiesību izmantošanas termiņš ir viens gads. Savukārt saskaņā ar Noteikumu 5.13.apakšpunktu pirms noslēgts distances līgums ir jāsniedz informācija, ja atteikuma tiesības patērētājs nevarēs izmantot un kādēļ. Izvērtējot lietas materiālus, Komisija secina, ka sabiedrība patērētājam nesniedza nekāda veida informāciju par atteikuma tiesībām.

Komisija vērš uzmanību, ka Noteikumu 15.punkts nosaka, ja līguma noslēgšanai izmantotajam distances saziņas līdzeklim ir vietas vai laika ierobežojumi informācijas norādīšanai, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pirms līguma noslēgšanas distances saziņas līdzeklī (šajā gadījumā e-pastā) sniedz šo noteikumu 5.1., 5.2., 5.5., 5.6., 5.7. un 5.17. apakšpunktā norādīto informāciju, kā arī šo noteikumu 5.10.apakšpunktā norādīto attiecībā uz informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību. Pārējo šo noteikumu 5.punktā norādīto informāciju, kā arī šo noteikumu 5.10.apakšpunktā minēto atteikuma veidlapu pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz saskaņā ar šo noteikumu 11.punktu.

Saskaņā ar Noteikumu 19.punktu patērētājam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā no preces saņemšanas dienas. Komisija vērš uzmanību, ka patērētājs ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības un atkāpties no noslēgtā distances līguma arī pirms pasūtījums ir saņemts.

Izņēmumi, kad patērētājam nav atteikuma tiesību, ir noteikti Noteikumu 22.punktā. Komisija uzskata, ka šajā gadījumā nav iestājies neviens no Noteikumu 22.punktā norādītajiem atteikuma tiesību izņēmumiem. Patērētāja izvēlējas durvju izmērus no sabiedrības interneta vietnē piedāvātā izmēru klāsta nevis pasūtīja specifiskus durvju izmērus, kādus sabiedrība patērētājiem nepiedāvā. Līdz ar to pasūtījums nav ne personalizēts, ne specpasūtījums, proti, specpasūtījums būtu tāds pasūtījums, kur sabiedrība apņēmtos izgatavot durvis pēc patērētājas tādām individuālām specifikācijām, kādas sabiedrība patērētājiem nepiedāvā. Patērētājas izvēlētos izmērus sabiedrība savā interneta vietnē patērētājiem piedāvā.

Iepazīstoties ar sabiedrības interneta vietnē pieejamo informāciju, Komisija secina, ka sabiedrība neinformē patērētājus ne par atteikuma tiesībām, ne brīdina, kādos gadījumos no sabiedrībā pasūtītās preces nevarēs atteikties. Ja sabiedrība piedāvā veikt personalizētu pasūtījumu ar nestandarta izmēriem, kādus sabiedrība ikdienā

patērētājiem nepiedāvā, tad sabiedrībai pirms līguma noslēgšanas ir jāinformē patērētājs par to, ka atteikuma tiesības nevarēs izmantot. Šajā gadījumā, ne sabiedrības mājaslapā, ne patērētājam izrakstītajā rēķinā, ne e-pasta sarakstē nav precizēts vai paskaidrots, kas ir specpasūtījums un kā tas ietekmē atteikuma tiesības.

Nemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmo 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, Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 19.punktu,

nolemj:

Apmierināt patērētājas prasību pret SIA "PRODEX".
SIA "PRODEX" atmaksāt patērētājai 461,00 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

M.Vētra