

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 "TOP Santehnika"

Reģ.Nr. 40203392981

Paziņošanai E-adresē

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2025.gada 24.janvārī

Nr. 2025/5-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Maija Vētra

Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Inga

Kursīte kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "TOP Santehnika" (turpmāk – sabiedrība) par atteikuma tiesību nenodrošināšanu.

No lietas materiāliem secināms, ka patērētāja 2024.gada 20.jūlijā sabiedrības internetveikalā pasūtīja ūdens sildītāju 320,00 EUR vērtībā. 2024.gada 24.jūlijā ar kurjera starpniecību saņēma pasūtīto ūdens sildītāju. Nākamajā dienā patērētāja konstatēja, ka šādas uzbūves ūdens sildītājs patērētājam neder un par to informēja sabiedrību. 2024.gada 29.jūlijā patērētāja noskaidroja, ka sabiedrība nevar piedāvāt tādu ūdens sildītāju, kas atbilst patērētājas prasībām un tādēļ patērētāja aizpildīja preču atgriešanas aktu un iesniedza to sabiedrībai. 2024.gada 31.jūlijā patērētāja nogādāja ūdens sildītāju uz sabiedrības norādīto adresi, kur to pieņēma noliktavas darbinieks. 2024.gada 2.augustā patērētāja vērsās pie sabiedrības ar jautājumu, kad saņems naudu par ūdens sildītāju. Patērētāja saņēma atteikumu par naudas atgriešanu no sabiedrības, ar norādi, ka iepakojums ir bojāts. Nepiekrītot sabiedrības atteikumam, patērētāja nosūtīja pretenziju sabiedrībai. 2024.gada 5.augustā lietotnē "WhatsApp" patērētāja no sabiedrības saņēma video, kur redzams, kā tiek atpakots patērētājas ūdens sildītājs un patērētājam tiek atteikta naudas atgriešana, jo bojāts ir arī pats ūdens sildītājs. Patērētāja vēlas atgūtu par ūdens sildītāju samaksāto naudu.

Sabiedrība, sniedzot skaidrojumu lietas ietvaros, ir norādījusi, ka piedāvā patērētājam cenas samazinājumu, ņemot vērā, ka prece ir atgriezta ar bojājumu, tādējādi piedāvā atmaksāt naudu 220,00 EUR, vai atgriezt patērētājam ūdens sildītāju, vai arī risināt strīdu tiesā.

[1] Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus paskaidro, ka distances līgums ir tāds līgums, par kura noslēgšanu līgumslēdzējpusēs vienojas, izmantojot distances saziņas līdzekļus (PTAL 10.panta pirmā daļa). Proti, distances līguma noslēgšanā ir svarīgs nevis preces saņemšanas vai apmaksas brīdis, bet brīdis, kad veikts preces pasūtījums.

Lietā nav strīda par to, ka patērētāja ūdens sildītāju pasūtīja sabiedrības interneta veikalā, līdz ar to secināms, ka tika noslēgts distances līgums par preces iegādi.

[2] Komisija norāda, ka ūdens sildītāja iepakojums ir atvērts un ūdens sildītājam ir defekts, bet tas neietekmē atteikuma tiesību izmantošanu.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvu 97/7/22/EK (turpmāk – Direktīva) Preambulas 47.apsvērumā ir paskaidrots, ka daži patērētāji izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad lietojuši preces ilgāk, nekā būtu nepieciešams, lai noskaidrotu šo preču veidu, īpašības un darbību.

[3] Vienlaikus Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 12.panta pirmo daļu patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma. Savukārt panta otrā daļa paredz to, 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. Saskaņā ar 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” 19.punktu patērētājam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā no preces saņemšanas dienas.

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.

Patērētāja ūdens sildītāju saņēma 2024.gada 24.jūlijā un jau 2024.gada 31.jūlijā, ar kurjera starpniecību, atgriezta ūdens sildītāju atpakaļ sabiedrībai un izvirzīja prasību par atteikuma tiesību izmantošanu. Tādējādi Komisijas secina, ka patērētāja ir ievērojusi normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību termiņu.

[4] PTAL 12.panta vienpadsmitā daļa nosaka, ka patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai. Patērētājs nav atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav viņu informējis par atteikuma tiesībām patērētāju tiesību aizsardzību regulējošos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

Komisija skaidro, ka, ja ūdens sildītājs pārmērīgi lietos un bojāts, un tādēļ Sabiedrībai radušies ir zaudējumi, Sabiedrība var piedāvāt atgriezt patērētājam atteikumu tiesību gadījumā ūdens sūkņa vērtības samazinājumu. Tomēr jānorāda, ka cenas samazinājumam ir jābūt samērīgam, balstītam uz sabiedrībai radītajiem zaudējumiem, piemēram, zaudējumiem, kas radušies, lai novērstu neatbilstību.

Komisija secina, ka sabiedrība ir iesniegusi bildes no kurām nav iespējams novērtēt, kādā stāvoklī ūdens sildītājs bija nogādāts sabiedrībai. Nav iesniegts video no brīža, kad sabiedrība ūdens sildītāju saņēma no kurjera, kad tas tika piegādāts sabiedrībai un kad tas tika atpakots. Kā arī Sabiedrība nav sniegusi pamatojumu piedāvātajam cenas samazinājumam, kādēļ tieši 220,00 EUR. Tādējādi Komisija norāda, ka no sabiedrības iesniegtajiem pierādījumiem nav izsecināms, kādi tieši

zaudējumi sabiedrībai ir radušies, līdz ar to Komisija nevar lemt par cenas samazinājumu. Izvērtējot lietā esošos materiālus, Komisija norāda, ka ievērojot, ka patērētāja ir izmantojusi atteikuma tiesības, patērētāja ir tiesīga prasīt atmaksāt pilnu preces vērtību, 320,00 EUR, līdz ar to sabiedrībai ir pienākums ir atmaksāt patērētājam samaksāto naudu.

Nemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo, otro 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 un Direktīvas preambulas 47. apsvērumu

nolēma:

apmierināt patērētājas prasību.

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 320,00 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 datuma.

Komisijas priekšsēdētāja

M. Vētra