

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 "EASTCON AG LV"

Reģ. Nr. 40003244282

Mūkusalas ielā 46

Rīgā, LV-1004

LĒMUMS

par strīdu

Rīgā

2023.gada 16.augustā

Nr.92-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 un SIA "EASTCON AG LV" (turpmāk – sabiedrība), nenodrošinot patērētājam atteikuma tiesības saistībā ar iegādāto ūdens sagataves iekārtu (turpmāk – prece).

No lietas materiāliem izriet, ka 2022.gada 22.oktobrī starp patērētāju un sabiedrību tika noslēgts līgums Nr.262991 (turpmāk – Līgums) par preces iegādi, kuras cena ir 1827,00 EUR. Iegādājoties preci, prezentācijas laikā patērētājam tika sniegta informācija par preces lietošanu. Savukārt lietošanas instrukcija, kas bija pievienota precei patērētāju neapmierināja, jo neatbilda prezentācijā dzirdētajai informācijai. Pēc patērētāja pieprasījuma sabiedrība veica daļēju preces instrukcijas korekciju. Tā kā sabiedrība pilnībā lietošanas instrukciju nesalaboja, 2022.gada 4.novembrī patērētājs ieradās sabiedrības birojā, lai atteiktos no preces, bet atteikuma iesniegumu birojā nenoformēja, jo sabiedrība apgalvoja, ka salabota lietošanas instrukcija patērētājam ir nosūtīta. Tā kā salabotu lietošanas instrukcijas variantu patērētājs nesaņēma, 2022.gada 7.novembrī patērētājs pa pastu nosūtīja iesniegumu sabiedrībai, kurā paziņoja, ka vēlas atteikties no preces. Sabiedrība atteica nodrošināt patērētājam atteikuma tiesības un atmaksāt naudu, jo uzskata, ka patērētājs ir nokavējis atteikuma tiesību termiņu. Lietas materiālos patērētājs ir pievienojis sabiedrības izsniegtu atteikuma veidlapu, kas apliecina, ka sabiedrība atsakās pieņemt preci no patērētāja, jo ir nokavēts atteikuma tiesību termiņš. Līdz ar to patērētājs no sabiedrības naudu nav saņēmis.

Lai lietu izskatītu pēc būtības, no patērētāja tika saņemta papildu informācija, kurā patērētājs sniedz ziņas, ka faktiski patērētājs preci tika saņēmis savā dzīves vietā *Opernieku ielā 16, Lielvārdē* 2022.gada 23.oktobrī kopā ar Līgumu, kā arī tajā pašā datumā veica preces apmaksu, saņemot par apmaksu EKA čeku, kurš datēts ar 2022.gada 23.oktobri.

Izskatot iesniegumu, Patērētāju tiesību aizsardzības centra kompetences ietvaros, tika saņemts sabiedrības skaidrojums, kurā sabiedrība informē, ka 2022.gada 22.oktobrī patērētājs noslēdza Līgumu par preces iegādi. Kopā ar iekārtu patērētājs saņēma lietošanas instrukciju valsts valodā. Sabiedrība uzskata, ka ir ievērojusi Patērētāju aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 14.pantu, kurā noteikts, ka prece piegādāta ar visiem norādītajiem piederumiem un lietošanas pamācībām, kā arī ievērojusi PTAL 19.pantu, kurā noteikts, ka ražotāja instrukcijai

ir jāpievieno tulkojums valsts valodā. Patērētāju neapmierināja instrukcijas atsevišķu vārdu tulkojums, tādēļ sabiedrība sagatavoja īpaši sīki izklāstītu instrukciju, kuru nosūtīja 2022.gada 27.oktobrī uz patērētāja norādīto e-pastu. Arī šī instrukcija neapmierināja patērētāju, tāpēc pēc patērētāja lūguma vēlreiz koriģēja instrukciju, kuru atkārtoti nosūtīja patērētājam 2022.gada 4.novembrī uz patērētāja e-pastu. 2022.gada 7.novembrī sabiedrība saņēma patērētāja atteikumu no preces. Sabiedrība norāda, ka atteikumu nepieņēma, jo saskaņā ar PTAL normām ir nokavēts atteikuma tiesību termiņš. Sabiedrība uzskata, ka ir ievērojusi PTAL 21.² pantā noteikto par profesionālo rūpību un godīgumu attiecībā pret patērētāju. Sabiedrība informē, ka prece nav izsaiņota no iepakojuma, un patērētājs to nav atvēris lietošanai. Izskatot iesniegumu, tika atkārtoti pieprasīts un saņemts sabiedrības skaidrojums, no kura izriet, ka sabiedrība nepiekrīt atmaksāt patērētājam naudu un saņemt preci atpakaļ, pamatojoties uz to, ka patērētājs atteikuma tiesību termiņu ir nokavējis.

Patērētājs lūdz lietu izskatīt Komisijā.

Izskatot iesniegumu Komisijā, tika pieprasīts un saņemts sabiedrības 2022.gada 22.oktobra Rēķina – pavadzīmes Nr. PP 065458 (turpmāk – rēķins) kopija, atteikuma veidlapa un aploksne ar Latvijas pasta zīmogu 2022.gada 7.novembris. Sabiedrība atbildē skaidro, ka patērētājs preci tika saņēmis kopā ar rēķinu 2022.gada 22.oktobrī, un tāpēc sabiedrība preci no patērētāja atteicās pieņemt. Sabiedrība uzskata, ka atteikuma tiesību termiņš ir nokavēts un atmaksāt naudu patērētājam, nav pamata. Sabiedrība norāda, ka patērētājs Komisiju maldina, apgalvojot, ka prece tika saņemta 2022.gada 23.oktobrī. Sabiedrība nepiekrīt atmaksāt naudu.

Strīda izskatīšanas gaitā Komisija konstatēja, ka sabiedrība 2023.gada 12.janvāra vēstulē Nr.4-3/27/S-2576-2022 ir paskaidrojusi, ka 2020.gada 20.oktobrī patērētājs tika aicināts uz tikšanos, lai iepazīstinātu ar sabiedrības jaunāko produktu. Tikšanās laikā patērētājs nepieņēma lēmumu par preces iegādi, bet vairākas reizes sazinājās gan ar sabiedrības konsultanti, gan arī pārdošanas daļas vadītāju un 2022.gada 22.oktobrī tikās ar Sabiedrības pārstāvi, lai veiktu pasūtījumu.

Komisija secina, ka no Sabiedrības sniegtā paskaidrojuma nav saprotami 2022.gada 22.oktobrī starp patērētāju un sabiedrību Līguma noslēgšanas apstākļi, proti, nav skaidrs, vai Līgums tika noslēgts prezentācijas laikā, vai arī Līgums noslēgts citā vietā, piemēram, patērētāja dzīves vietā.

Nemot vērā iepriekš minēto, lai lietu izskatītu pēc būtības, Komisija lūdza sabiedrību iesniegt papildu informāciju par Līguma noslēgšanas apstākļiem, pievienojot dokumentārus pierādījumus par to, kas norāda, kur faktiski tika noslēgts Līgums.

Tika saņemta informācija no sabiedrības un pievienotas dokumentu kopijas. Sabiedrība skaidro, ka bija vienošanās par tikšanos starp patērētāju un sabiedrības darbinieku Mareku Krūmiņu laika posmā no 2022.gada 20.oktobra līdz 2022.gada 24.oktobrim. Savukārt 2022.gada 22.oktobrī Mareks Krūmiņš ar patērētāju netikās, bet tā kā paterētājs bija pieņēmis lēmumu iegādāties preci, sabiedrības konsultants devās pie patērētāja uz mājām, lai noformētu pasūtījumu un nodotu preci.

Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo un otro daļu, patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma un līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas. Patērētājs pirms atteikuma tiesību termiņa beigām par lēmumu atkāpties no līguma informē pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, 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 vai pakalpojuma sniedzējam pirms atteikuma tiesību termiņa beigām. Patērētāja pienākums ir pierādīt atteikuma tiesību izmantošanu.

Savukārt saskaņā ar 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.254 “Noteikumi par līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas” 15.punktu, patērētājs var izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā no preces saņemšanas dienas.

Komisija skaidro, ka starp patērētāju un sabiedrību ir noslēgts līgums ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas, kā arī sabiedrība ir sniegusi patērētājam informāciju par atteikuma tiesībām, kā arī izsniegusi atteikuma veidlapu.

Attiecībā par termiņa ievērošanu, Komisija uzskata, ka šajā gadījumā ir piemērojams 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 41.apsvērums - lai nodrošinātu juridisko noteiktību, šajā direktīvā paredzēto termiņu noteikšanā būtu lietderīgi piemērot Padomes Regulu (EEK, Euratom) Nr. 1182/71 (1971.gada 3.jūnijs), ar ko nosaka laikposmiem, datumiem un termiņiem piemērojamus noteikumus.

Atbilstoši Regulas Nr.1182/71 3.panta 4.punktam, ja laikposma pēdējā diena, kura izteikta citādi, nevis stundās, ir oficiāla brīvdiena, sestdiena vai svētdiena, periods izbeidzas līdz ar nākošās darbdienas pēdējās stundas izbeigšanos.

Komisija norāda, ka no lietas materiāliem izriet, ka patērētājs precīzi ir iegādājies 2022.gada 22.oktobrī. Komisija skaidro, ka 2022.gada 22.oktobra rēķins - pavadzīme neliecina par to, ka patērētājs precīzi būtu saņēmis 2022.gada 22.oktobrī, bet gan apliecina to, ka patērētājs ir saņēmis rēķinu – pavadzīmi. Komisija secina, ka prece tika izsniegta 2022.gada 23.oktobrī, saņemot par veikto naudas apmaksu EKA čeku, kurš datēts ar 2022.gada 23.oktobri. Līdz ar to atteikuma tiesību beigu termiņš iestājās 2022.gada 6.novembrī, kas ir svētdiena. Patērētājs ir nosūtījis atteikuma iesniegumu nākamajā darba dienā 2022.gada 7.novembrī, kas apliecināts ar Latvijas pasta zīmogu uz aplokšnes. Tādējādi patērētājs ir ievērojis atteikuma tiesību izmantošanas termiņu, un ir tiesīgs pieprasīt sabiedrībai atmaksāt naudu.

Komisija, izvērtējot faktiskos lietas apstākļus, norāda, ka patērētāja prasība ir apmierināma.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo un otro daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu un Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.254 “Noteikumi par līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas” 15.punktu;

nolēma:

- 1.apmierināt patērētāja prasību pret SIA “EASTCON AG LV”;
- 2.SIA “EASTCON AG LV” atmaksāt naudu 1827,00 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 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.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra