

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

sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2021.gada 9.februārī

Nr.3-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar iegādātu sildošo masāžas paliktņi (turpmāk – paliktņis).

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētāja par paliktņa iegādi ar sabiedrību vienojās pa tālruni, samaksājot par to 96,30 EUR. Paliktņi patērētāja saņēma 2020.gada 29.maijā. 2020.gada 2.jūnijā, vēloties izmantot savas atteikuma tiesības, patērētāja nosūtīja paliktņi kopā ar atteikuma veidlapu atpakaļ sabiedrībai. Sabiedrība atteica izpildīt patērētājas prasību, norādot, ka paliktņis uzskatāms par precī, kuru nav iespējams atdot atpakaļ higiēnas apsvērumu dēļ un ka paliktņis ir lietots.

Sniedzot skaidrojumu Patērētāju tiesību aizsardzības centram (turpmāk – PTAC), sabiedrība informēja, ka pēc atteikuma paziņojuma un preces saņemšanas tika konstatēts, ka paliktņa iepakojums ir atvērts un uz paliktņa ir redzamas lietošanas pazīmes. Sabiedrība norādīja, ka paliktņis ir plaša pielietojuma masāžas ierīce, kuru var izmantot gan guļus, gan uz visa veida sēdekļiem – mājās, darba vietā, auto u.tml., līdz ar to nevar tikt izslēgta paliktņa saskare ar klienta ādu, tieši pretēji – saskare ar ādu ir vairāk kā ticama. Relaksācijas un masāžas paklājs nav tāda lieta, uz kuru var attiecināt nosacījumu: izņēmums no atteikuma tiesībām ir piemērojams tikai tad, ja, kolīdz aizzīmogojums ir noņemts, ir galīgi izslēgta preces atkārtota pārdošana veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ, ja šīs preces rakstura dēļ tirgotājam ir neiespējami vai pārmērīgi apgrūtināši veikt pasākumus, lai nodrošinātu precei tādu stāvokli, ka to var atkal laist tirgū, tādējādi neskarot vienu vai otru no šīm pamatvērtībām. Proti, pirmkārt, pārdevējs nevar paļauties uz pircēja apgalvojumu, ka prece nav bijusi lietota, otrkārt, jebkāda saskarsme ar precī ir jāvērtē no personīgās higiēnas viedokļa, proti, vai vienas personas fiziska saskarsme ar precī neradīs veselības apdraudējuma riskus citai personai, ja precī vēlāk iegādāsies un lietos. Tāpat nav pilnībā tiks izslēgts veselības apdraudējuma risks sabiedrības darbiniekiem, pieņemot atpakaļ precī un nonākot tiešā saskarsmē ar precī. Jo īpaši personiskās higiēnas apsvērumi ir jāņem vērā šajā laikā, kad pasaulē un Latvijā notiek cīņa ar Covid-19 pandēmijas izplatību un tās apdraudējumu personu veselībai un dzīvībai.

2020.gada 22.septembrī sabiedrība paziņoja, ka starp sabiedrību un patērētāju vairs nepastāv strīds attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, jo patērētāja ir saņēmusi atpakaļ paliktņi un nekādas citas pretenzijas no patērētājas sabiedrība nav saņēmusi.

Savukārt, sazinoties ar patērētāju, PTAC noskaidroja, ka paliktņi patērētāja paņēma atpakaļ tāpēc, ka sabiedrība neatmaksā naudu par to. Patērētāja joprojām uztur savu prasību izmantot atteikuma tiesības un nepiekrīt sabiedrības viedoklim, ko apliecina arī iesniegums Komisijai. Patērētāja uzsver, ka pirms paliktņa iegādes notikušajā telefonsarunā sabiedrības pārstāvis nesniedza informācija par to, ka atteikuma tiesības paliktņim tiks ierobežotas.

Lai gan PTAC pieprasīja sabiedrībai iesniegt sarunas ar patērētāju audio ierakstu, sabiedrība to nav iesniegusi, kā arī nav sniegusi atbildi uz PTAC pieprasījumu sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā Komisijai minēto.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus kopsakarā ar normatīvajos aktos noteikto un judikatūrā atzīto, konstatē, ka sabiedrības skaidrojums par pirkuma līguma atcelšanu un naudas atmaksāšanu patērētājai ir nepamatots.

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 un līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas. Izņēmumi no atteikuma tiesībām noteikti Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi) 22.punktā, tostarp 22.5.apakšpunkts paredz, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ.

Komisijas ieskatā, paliktņi nav atzīstams par precī, kuru nav iespējams atdot atpakaļ higiēnas apsvērumu dēļ. Komisija ņem vērā Eiropas Savienības Tiesas 2019.gada 27.marta spriedumā lietā C- 681/17 atzinumu, ka izņēmums no atteikuma tiesībām ir piemērojams tikai tad, ja, kolīdz aizzīmogojums ir noņemts, ir galīgi izslēgta preces atkārtota pārdošana veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ, ja šīs preces rakstura dēļ tirgotājam ir neiespējami vai pārmērīgi apgrūtināši veikt pasākumus, lai nodrošinātu precei tādu stāvokli, ka to var atkal laist tirgū, tādējādi neskarot vienu vai otru no šīm pamatvērtībām (sprieduma 40.punkts).

Komisija norāda, ka sabiedrības mājaslapā internetā ir sniegta informācija par paliktņa kopšanu ar mitru drānu. Līdz ar to Komisija secina, ka patērētājas iegādāto paliktņi ir iespējams atkal laist tirgū pēc atbilstošas apkopes un šajā gadījumā nav piemērojams izņēmums no atteikuma tiesībām.

Komisija vērš uzmanību, ka atteikuma tiesību izmantošanas termiņš noteikts Noteikumu 19.2.apakšpunktā, t.i., 14 dienu laikā no dienas, kad patērētājs vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un kuru norādījis patērētājs, ir ieguvusi precī valdījumā.

Komisija konstatē, ka lietā nav strīda par to, ka patērētāja ir saņēmusi paliktņi 2020.gada 29.maijā un paziņojusi par atteikuma tiesību izmantošanu 2020.gada 2.jūnijā, nosūtot sabiedrībai paziņojumu kopā ar paliktņi. Tomēr vēlāk, ņemot vērā, ka sabiedrība neveica naudas atmaksu, patērētāja paņēma paliktņi atpakaļ.

PTAL 12.panta sestajā daļā noteikts, 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, tajā skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus.

Līdz ar to, izvērtējot kopsakarā ar PTAL 12.panta sestajā daļā, Noteikumu 19.punktā noteikto un lietas faktiskos apstākļus, Komisija secina, ka sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājai nauda par paliktņi, bet patērētājai – jānogādā paliktņi sabiedrībai.

Ņemot 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:

- 1. sabiedrībai atmaksāt patērētājam par sildošo masāžas paliktni samaksāto naudu – 96,30 EUR;**
- 2. patērētājam nogādāt sildošo masāžas paliktni sabiedrībai.**

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

A.Biksiniece