

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

2022.gada 21.martā

Nr.40-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 par atteikuma tiesību nenodrošināšanu.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja sabiedrības interneta vietnē */Vietne/* iegādājās galdu un to saņēma 2020.gada 27.augustā, veicot apmaksu kurjeram 240,00 EUR apmērā skaidrā naudā. Lietas materiālos nav maksājumu apliecinājoša dokumenta kopijas, tomēr sabiedrība neapstrīd darījumu.

Savukārt 2020.gada 31.augustā patērētāja nosūtīja sabiedrībai e-pasta vēstuli, informējot, ka galdam ir defekti, proti, divās galda kājās ir defekts, kā rezultātā galds ir sašķiebies un kustās. 2020.gada 1.septembrī patērētāja e-pastā informēja sabiedrību, ka vēlas izmantot atteikuma tiesības un saņemt naudas atmaksu.

No patērētājas iesniegtās sarakstes ar sabiedrību izriet, ka sabiedrība nepiekrīt atmaksāt pilnu naudas summu, bet piekrīt patērētājam atmaksāt 180,00 EUR, norādot, ka galdu patērētāja ir atgriezusi nepilnā komplektācijā (bez skrūvēm), kā arī norādot, ka sabiedrībai ir radušies izdevumi, nogādājot galdu uz diagnostiku servisa centrā.

Komisijai sabiedrība sniedza paskaidrojumu, ka tā savu lēmumu nav mainījusi, proti, sabiedrība uzskata, ka patērētāja nav rūpējusies, lai galdam nesamazinātos vērtība un ļaunprātīgi vēlas izmantot atteikuma tiesības. Galds nav atgriezts pilnā komplektācijā, kā arī tam ir radušies skrāpējumi.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmo daļu distances līgums ir patērētāja un pārdevēja 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 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.

Patērētāja precī iegādājās sabiedrības interneta vietnē */Vietne/* un līdz ar to ir secināms, ka starp patērētāju un sabiedrību ir noslēgts distances līgums.

Savukārt saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo daļu patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma. Minētā 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.

Atbilstoši 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 19.punktam Patērētājam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā no preces saņemšanas dienas.

Patērētāja saņēma galdu 2020.gada 27.augustā, bet paziņoja sabiedrībai par vēlmi izmantot atteikuma tiesības 2020.gada 1.septembrī e-pastā. Līdz ar to atteikuma tiesību izmantošanas termiņš ir ievērots.

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, tai skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus.

Tāpat Komisija norāda, ka saskaņā ar 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 22.punktu nav izpildījies neviens kritērijs, kādēļ šajā gadījumā patērētājs nevarētu izmantot atteikuma tiesības.

Saskaņā ar PTAL 12.panta 11.daļu 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.

Attiecīgi noteiktos gadījumos pārdevējiem ir tiesības noteikt cenas samazinājumu, pamatojoties uz patērētāja radīto preces vērtības samazinājumu, tomēr, ja patērētājs tam nepiekrīt, tad tas ir civiltiesiska rakstura strīds, kas risināms tiesā, bet patērētājam izmantot atteikuma tiesības tas neliedz. Vienlaikus Komisija vērs uzmanību, ka šajā gadījumā strīds nav par kvalitāti, bet gan par atteikuma tiesību nenodrošināšanu. Komisija uzsver, ka sabiedrībai nav tiesību atteikt patērētājam izmantot atteikuma tiesības. Ja sabiedrība uzskata, ka precei ir radies vērtības samazinājums, tad sabiedrībai bija jāiesniedz Komisijai dokumentāri pierādījumi, taču dokumentu kopijas, kas pamato sabiedrībai radītos zaudējumus (piemēram, čeki, kvītis u.tml.) no sabiedrības puses Komisijā nav saņemti. Līdz ar to Komisijai nav pamata lemt par preces vērtības samazinājumu.

Ņemot vērā minēto, Komisija uzskata, ka patērētāja ir iekļāvusies atteikuma tiesību izmantošanas termiņā un izpildījusi visas normatīvo tiesību aktu prasības un līdz ar to patērētājas prasība par samaksātās naudas summas atmaksu ir pamatota un apmierināma.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 10.panta pirmo un otro daļu, 12.panta pirmo, sesto un astoto daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

Apmierināt patērētājas prasību par samaksātās naudas summas atmaksu;
Sabiedrībai atmaksāt patērētājai 240,00 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

A.Biksiniece