

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

patērētāja

SIA "Florence"
Reģ. Nr. 50003310931
Krišjāņa Barona ielā 136
Rīgā, LV-1012

LĒMUMS **par strīdu** Rīgā

2020.gada 15.oktobrī

Nr.100-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš,

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un G.Šķudītis kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "Florence" (turpmāk – sabiedrība) par neatmaksātu naudas summu par norunātajā termiņā neizpildītu pasūtījumu – grūtnieču spilvenu ar griķu/ plastmasas pildījumu (turpmāk – pasūtījums).

No lietas materiāliem izriet, ka 2020.gada 10.martā patērētāja ir veikusi maksājumu sabiedrībai 45,00 EUR apmērā. Patērētāja apgalvo, ka 2020.gada 10.martā, veicot pasūtījumu sabiedrības birojā, sabiedrība solīja patērētājam izgatavot pasūtījumu tās pašas nedēļas ceturtdienā vai piektdienā, tas ir 2020.gada 12. vai 13.martā. 2020.gada 13.martā patērētāja saņēma no sabiedrības īsziņu ar tekstu "Labdien, tehnisku iemeslu dēļ jūsu pasūtījums būs gatavs nākamnedēļ. Dosim ziņu. Atvainojamies par sagādātajām neērtībām." Uz minēto īsziņu patērētāja sākotnēji atbildēja, ka gaidīs ziņu, tomēr tās pašas dienas vakarā informēja sabiedrību, ka vēlas atkāpties no līguma un saņemt naudas atmaksu. Nesagaidot atbildi no sabiedrības, patērētāja 2020.gada 17.martā nosūtīja sabiedrībai atkārtotu īsziņu, jautājot, vai iepriekšējā īsziņa ir saņemta, kā arī, uzdodot jautājumu, kad tiks atmaksāta nauda. Nesaņemot atbildi arī uz šo īsziņu, patērētāja 2020.gada 19.martā nosūtīja sabiedrībai e-pastu, kurā norādīja, ka ir nosūtījusi divas īsziņas, bet nav saņēmusi atbildi, kā arī lūdza naudas atmaksu. Arī uz patērētājas e-pastu sabiedrība neatbildēja. Savukārt 2020.gada 23.martā sabiedrība nosūtīja patērētājam īsziņu, ka viņas pasūtījums ir gatavs un sniedza atbildi, ka naudas atmaksu atsaka, pamatojoties uz to, ka pasūtījums tika izgatavots speciāli patērētājam.

Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (turpmāk – PTAL) 21.² pantā noteikts, ka, organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju. Pretējā gadījumā ir pārkāpti labas komercprakses principi.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 30.panta otro daļu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu piegādāt precī noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta pirmajā daļā noteiktajā termiņā, patērētājs pieprasa, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs piegādā precī apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā precī nepiegādā, patērētājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma.

Savukārt saskaņā ar PTAL 30.panta septīto daļu, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no

līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, konstatē, ka sabiedrības komunikācija ar patērētāju nav notikusi ar profesionālo rūpību un godīgumu. Tāpat no patērētājas iesniegtās sarakstes ir secināms, ka mutiskā vienošanās starp patērētāju un sabiedrību par to, ka līdz 2020.gada 13.martam pasūtījums tiks izgatavots, ir bijusi, jo pretējā gadījumā, kāpēc lai sabiedrība 2020.gada 13.marta īsziņā atvainotos patērētājam par sagādātajām neērtībām. Lai arī PTAL 30.panta otrā daļa paredz, ka patērētājam būtu bijis jāprasa papildu termiņš pasūtījuma izgatavošanai, tomēr Komisijas ieskatā ņemot vērā, ka Sabiedrība sākotnēji ir solījusi pasūtījumu izgatavot divu, triju darbadienu laikā, tad saprātīgs papildu termiņš pasūtījuma izgatavošanai būtu bijis, pagarinot to ne vairāk kā uz pusi, tas ir, uz vēl divām, trijām dienām. Savukārt sabiedrība patērētājam 2020.gada 13.martā ir solījusi, ka pasūtījums tiks izgatavots nākamajā nedēļā, kas būtu 2020.gada 16. līdz 22.marts. Šajā gadījumā Sabiedrība nav iekļāvusies ne sākotnējo norunātajā pasūtījuma izpildes termiņā, ne arī pati savā apsolītajā papildu termiņā, jo patērētāja tika informēta par to, ka pasūtījums ir gatavs tikai 2020.gada 23.martā, kas ir, nevis nākamā nedēļa, bet aiznākamā nedēļa.

Sabiedrības pamatojums par atteikumu atmaksāt patērētājam naudu, jo pasūtījums ir bijis personalizēts, nav attiecināms uz šo gadījumu tādēļ, ka strīds nav par atteikuma tiesībām, bet gan strīds ir par pasūtījuma izgatavošanu saprātīgā termiņā, kas šajā gadījumā ir pārkāpts. Tāpat Komisijas ieskatā nav vērā ņemams sabiedrības apgalvojums Komisijai, ka saistību izpildi kavēja Covid-19 vīrusu ierobežojošie pasākumi un ārkārtas situācijas izsludināšana valstī. Sabiedrība norādīja Komisijai, ka tā ir informējusi patērētāju, ka pasūtījuma izpilde kavēsies Covid-19 vīrusa ierobežojošu pasākumu dēļ, taču nav iesniegusi tam pierādījumus. Savukārt no patērētājas Komisijai iesniegtās sarakstes ar sabiedrību ir redzams, ka sabiedrība ir noteikusi papildu termiņu pasūtījuma izgatavošanai, norādot, ka tas kavēsies tehnisku iemeslu dēļ, nevis Covid-19 vīrusu izplatības ierobežojošu pasākumu dēļ. Attiecīgi no patērētājas un sabiedrības sarakstes izriet, ka sabiedrība nav iekļāvusies pati savā noteiktajā papildu termiņā, kā arī sabiedrība nav atbildējusi uz vairākkārtējiem patērētājas saziņas mēģinājumiem. Tāpat Sabiedrības rīcība Komisijas ieskatā attiecībā pret patērētāju nav korekta un neatbilst PTAL 21.² pantā noteiktajai profesionālajai rūpībai un godīgumam. Līdz ar to Komisija uzskata, patērētājas prasība par naudas atmaksu ir pamatota un sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam naudas summu 45,00 EUR apmērā.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 21.² pantu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 30.panta otro un septīto daļu,

nolemj:

Apmierināt patērētājas prasību par naudas summas atmaksu;
SIA "Florence" atmaksāt patērētājam naudas summu 45,00 EUR apmērā.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.
Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš