

# 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

2020.gada 15.decembrī

Nr.127-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 patērētāju un sabiedrību par atteikuma tiesību nenodrošināšanu.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs *lāpstiņriteni ar asi JBL CristalProfi e1901, e902 filtriem un JBL CristalProfi e1901/1902 blīvi krānu blokam* (turpmāk – preces) ar piegādi iegādājies sabiedrības interneta vietnē /nosaukums/, veicot apmaksu 2020.gada 21.janvārī 32,70 EUR apmērā saskaņā ar rēķinu Nr.V20/0107. Pasūtītās preces patērētājs saņēma 2020.gada 24.janvārī, savukārt 2020.gada 29.janvārī patērētājs e-pastā informēja sabiedrību par vēlmi izmantot atteikuma tiesības un jautāja sabiedrībai, kur atgriezt preces. Nesaņemot atbildi, patērētājs 2020.gada 30.janvārī nosūtīja preces uz vienīgo sabiedrības interneta vietnē norādīto adresi /adrese 1/. Sabiedrība atteicās saņemt patērētāja atgrieztās preces.

2020.gada 5.februārī sabiedrība atbildēja uz patērētāja e-pastu, norādot, ka preces ir jānosūta uz Sabiedrības juridisko adresi /adrese 2/ un pielikumā pievienoja atteikuma tiesību veidlapu, kurā norādīta preču nosūtīšanas adrese /adrese 1/ (faktiskā adrese).

Tāpat no lietas materiāliem izriet, ka sabiedrība uzskata, ka tai nav patērētājam jānodrošina atteikuma tiesības, jo sabiedrība nav saņēmusi preces atteikuma tiesību termiņā, kā arī nav jāatmaksā piegādes izdevumus, uzskatot, ka patērētājs varēja saņemt preces sabiedrības faktiskajā adresē uz vietas bez piegādes maksas.

[1] 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.

Patērētājs preces iegādājies sabiedrības interneta vietnē /mosaukums/ 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. 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. Termins 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.

Patērētājs saņēma preces 2020.gada 24.janvārī, bet paziņoja sabiedrībai par vēlmi izmantot atteikuma tiesības 2020.gada 29.janvārī e-pastā. Līdz ar to atteikuma tiesību izmantošanas termiņš ievērots.

Saskaņā ar 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 5. punkta 5.10 apakšpunktu pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam atteikuma tiesību gadījumā – informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī Noteikumu pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu. Savukārt, ja veidlapa netiek izsniegta, tad saskaņā ar Noteikumu 20.punktu atteikuma tiesību izmantošanas termiņš ir viens gads.

No lietas materiāliem izriet, ka atteikuma tiesību veidlapa, iegādājoties preci, patērētājam netika izsniegta, jo sabiedrība atteikuma tiesību veidlapu nosūtīja patērētājam uz e-pastu 2020.gada 5.februārī, tas ir, pēc tam, kad patērētājs pasūtīja un saņēma preces.

[2] PTAL 12.panta piektā daļa nosaka, ka patērētājs nosūta preci atpakaļ pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai nodod to pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai viņa pilnvarotai personai bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc tam, kad nosūtījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu. Termins ir ievērots, ja prece nosūtīta atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām. Šī prasība neattiecas uz gadījumiem, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pats piedāvājis paņemt preci atpakaļ.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus konstatē, ka patērētājs ir informējis sabiedrību par vēlmi izmantot atteikuma tiesības normatīvajos tiesību aktos noteiktajā termiņā. No VAS "Latvijas Pasts" atzīmes "Atteicās saņemt" CN15 kopijas redzams, ka sabiedrība atteicās saņemt patērētāja sūtījumu. Tāpat Komisija konstatē, ka sabiedrības interneta vietnē /nosaukums/ joprojām kā vienīgā sabiedrības adrese ir /adrese 1/. Arī lietas materiālos esošajā sabiedrības atteikuma tiesību veidlapā preču atgriešanas adrese ir norādīta /adrese 1/. Līdz ar to secināms, ka patērētājs ir nosūtījis preces sabiedrībai, iekļaujoties PTAL noteiktajā termiņā, proti, patērētājs saņēma preces 2020.gada 24.janvārī patērētājs saņēma pasūtītās preces, bet nosūtīja tās sabiedrībai 2020.gada 30.janvārī.

[3] PTAL 12.panta astotā daļa paredz, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs aizturēt saskaņā ar pirkuma līgumu patērētāja samaksātās naudas summas atmaksu līdz brīdim, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saņēmis preci vai patērētājs iesniedzis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam apliecinājumu par to, ka prece ir nosūtīta atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība ir veikta agrāk. Šīs tiesības neattiecas uz gadījumiem, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pats piedāvājis paņemt preci atpakaļ.

Komisija norāda, ka sabiedrībai būtu tiesības aizturēt naudas summas atmaksu līdz preces saņemšanai no patērētāja, bet nevis atteikt atteikuma tiesību izmantošanu. Turklāt konkrētajā gadījumā patērētājs nosūtīja preces uz vienīgo sabiedrības norādīto adresi (gan sabiedrības interneta vietnē, gan sabiedrības atteikuma tiesību veidlapā) termiņā, savukārt sabiedrība atteicās to saņemt, līdz ar to sabiedrībai nav tiesiska pamata aizturēt naudas summas atmaksu. Šajā gadījumā, ņemot vērā, ka sabiedrība atteicās saņemt preces, sabiedrībai pašai ir jāorganizē preču saņemšana atkārtoti, jo patērētājs ir rīkojies atbilstoši normatīvo tiesību aktos noteiktajam un atbilstoši sabiedrības norādītajai informācijai. Komisija uzskata, ka, ņemot vērā, ka sabiedrība preču atgriešanai norāda /adrese 1/ gan savā interneta vietnē, gan atteikuma tiesību veidlapā, tad sabiedrībai ir pienākums šajā adresē saņemt preces.

[4] 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.

Savukārt PTAL 12.panta 7.daļa nosaka, ka ja patērētājs ir skaidri izteicis vēlēšanos izmantot piegādes veidu, kas nav pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam nav pienākuma atmaksāt patērētājam piegādes papildu izdevumus.

Apmeklējot sabiedrības interneta vietni */nosaukums/*, ir nepārprotami redzams, ka patērētājs izvēlējās vienu no sabiedrības piedāvātajiem standarta piegādes veidiem, nevis izvēlējās kādu citu piegādes veidu, piemēram, sadārdzinātu vai *express* piegādi. Līdz ar to sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam piegādes izdevumi saskaņā ar noslēgto distances līgumu. Komisija norāda, ka aizbraukšana pakalpojuma pasūtītājam precei uz veikalu nav uzskatāma par preces piegādi, kā to norāda sabiedrība.

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.

[5] PTAL) 21.<sup>2</sup> pants nosaka, ka, organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju. Pretējā gadījumā ir pārkāpti labas komercprakses principi.

Izvērtējot lietas materiālus, kā arī sabiedrības rīcību un attieksmi šajā strīdā, Komisija uzskata, ka sabiedrība neievēro nedz profesionālo rūpību, nedz godīgumu attiecībā pret patērētāju, proti, sabiedrība nav izsniegusi patērētājam atteikuma tiesību veidlapu tiesību aktos noteiktajā kārtībā, sniegusi maldinošu informāciju par preču atgriešanas kārtību, bez pamatota iemesla atteikusies saņemt patērētāja atgrieztās preces savā faktiskajā adresē, kā arī ilgstoši un nepamatoti ir liegusi patērētājam īstenot viņa likumiskās tiesības.

Nemot vērā minēto, Komisija uzskata, ka patērētājs ir iekļāvis atteikuma tiesību izmantošanas termiņā un izpildījis visas normatīvo tiesību aktu prasības līdz ar to patērētāja prasība par samaksātās naudas summas atmaksu, ieskaitot piegādes izdevumus, ir pamatota un apmierināma.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 10.panta pirmo un otro daļu, 12.panta pirmo, sesto un astoto daļu, 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu,

#### **nolemj:**

Apmierināt patērētāja prasību par samaksātās naudas summas atmaksu;  
Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 32,70 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.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra