

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2020.gada 15.oktobrī

Nr.99 – 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 sabiedrību saistībā ar interneta veikalā iegādāto skuvekli, no kura vēlas atteikties, izmantojot atteikuma tiesības.

Patērētāja skuvekli iegādājās 2020.gada 13.janvārī, kuru saņēma 2020.gada 28. janvārī, bet, apskatot to, konstatēja, ka skuvekļa iepakojums ir ticis iepriekš atvērts un neatbilst gaidītajam, tādējādi izlēma izmantot atteikuma tiesības, līdz ar to 2020.gada 5.februārī iesniedza atteikuma veidlapu un atdeva skuvekli internetveikalā, bet līdz šim sabiedrība nav atmaksājusi patērētājam naudu par skuvekli.

Sabiedrība savā skaidrojumā Komisijai norāda, ka sabiedrība pārdod preces, kuras tiek piegādātas neatvērtos rūpnīcas iepakojumā. Sabiedrība skaidro, ka patērētāja ir atgriezusi skuvekli, kura iepakojums ir bijis atvērts un tas ir ticis lietots, tādējādi uzskata, ka ir pārkāpts 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi) 22.5 punkts, kurā noteikts, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības higiēnas precei, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības vai higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ. Tāpat sabiedrība uzskata, ka skuveklis ir lietots nesamērīgi, tam ir konstatēts nolietojums (skuveklī atrodas ūdens un bārdas rugāji, kas nav izskaloti, kuri pierāda, ka prece ir tikusi lietota). Sabiedrība skaidro, ka, tā kā skuveklis ir lietots nesamērīgi, to nav iespējams iztīrīt tā, lai to varētu atkal pārdot, norādot, ka pārdošanas gadījumā tam būtu jānodrošina dezinfekcija un tīrīšana, un tam būtu jāizgatavo jauns iepakojums. Sabiedrības ieskatā skuvekļa dezinfekcija un tīrīšana, kā arī jauna iepakojuma izgatavošana ir pārlietu apgrūtinoša un izmaksas ir nesamērīgas. Sabiedrība norāda, ka prognozējamās izmaksas šādā gadījumā pārsniedz jaunas preces cenu.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, norāda, ka:

- 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.
- Saskaņā ar Noteikumu 19.punktu patērētājam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā.
- 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, tajā skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus.

Komisija skaidro, ka Eiropas Savienības tiesa (turpmāk – EST) 2019.gada 27.marta spriedumā, lietā C-681/17, norāda, ka Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) 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/EK Dokuments attiecas uz EEZ (turpmāk – Direktīva) 16.panta e) punktā ir noteikts izņēmums no atteikuma tiesībām uz distances līgumiem par tādu aizzīmogotu preču piegādi, kuras nav piemērotas atdošanai atpakaļ veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ un kuras pēc piegādes ir atvērtas (minētā sprieduma 29.punkts) un šis izņēmums ir jāinterpretē šauri (minētā sprieduma 34.pukts). EST spriedumā skaidro, ka:

- No Direktīvas 16.panta e) punkta izriet, ka izņēmumu no atteikuma tiesībām attiecībā uz distances līgumiem nosaka, vadoties no preces rakstura (minētā sprieduma 36.punkts).
- Gadījumā, ja prece tiek vērtēta kā izņēmums no atteikuma tiesībām, tad tai jābūt attiecīgi iesaiņotai un iesaiņojumam ir jābūt aizzīmogotam (minētā sprieduma 37.punkts).
- Gadījumā, ja prece ir izņēmums no atteikuma tiesībām un patērētājs aizzīmogotai precei noņem aizzīmogojumu, tad tai vairs nav garantijas veselības aizsardzības vai higiēnas aspektā, radot risku, ka šo precī vairs nevarēs izmantot citas personas un tādēļ tirgotājs to vairs nevarēs atkārtoti pārdot.

Ņemot vērā iepriekš minēto, EST ir atzinusi, 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 (minētā sprieduma 40.punkts).

Komisija vērš uzmanību uz to, ka EST spriedumā, kura pamatā ir strīds par atteikuma esamību matracim, ir norādījusi, ka viesnīcās vienu un to pašu matraci pēc kārtas izmanto vairākas personas, ka pastāv lietotu matraču tirgus un ka lietotus matračus var pastiprināti iztīrīt (minētā sprieduma 42.punkts), līdz ar to uz matračiem nevar piemērot izņēmumu. Tādējādi Komisija uzskata, ka iepriekš minētā situācija par matračiem, attiecas arī uz skuvekļiem, kurus vairākas reizes dažādām personām, piemēram, izmanto frizētavas un skaistumkopšanas saloni, tos iztīrot un dezinficējot. Tāpēc skuvekļi pēc sava rakstura nav preces, uz kurām attiecināms atteikuma tiesību izņēmums.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo, sesto 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 patērētājas izvirzīto prasību; sabiedrībai veikt naudas atmaksu patērētājai 123,79 EUR apmērā.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.