

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

2023.gada 19.janvārī

Nr.1-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrība par atteikuma tiesību nenodrošināšanu mobilajam tālrunim “*Samsung Galaxy S7 G930F Black*” (turpmāk – tālrunis).

No lietas materiāliem izriet, ka 2021.gada 17.decembrī patērētājs sabiedrības interneta vietnē /*Vietne*/ veica pasūtījumu Nr.87424 un veica tā apmaksu 330,00 EUR apmērā. 2022.gada 14.janvārī patērētājs saņēma tālruni, savukārt 2022.gada 26.janvārī patērētājs nosūtīja tālruni atpakaļ sabiedrībai un informēja sabiedrību par vēlmi izmantot atteikuma tiesības. No patērētāja iesniegtās elektroniskās sarakstes kopijas izriet, ka sabiedrība informēja patērētāju par to, ka veiks naudas atmaksu, taču ilgstoši to nav izdarījusi.

Sabiedrība nav sniegusi Komisijai viedokli vai iebildumus par strīda apstākļiem, taču lietas izskatīšanas gaitā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā sabiedrība ir norādījusi, ka, saņemot patērētāja atgriezto tālruni, tika konstatētas tālruņa lietošanas pazīmes vairāk par nepieciešamām, lai noskaidrotu tālruņa raksturu, īpašības un darbību. Sabiedrība veic tālruņa novērtējumu un naudas atmaksu par tālruni tiks veikta pēc novērtējuma pabeigšanas. Pamatojošus dokumentus savam apgalvojumam sabiedrība nav iesniegusi, kā arī vairs nav informējusi par strīda risinājumu.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmo daļu distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja 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 vai pakalpojumu sniegšanas 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. Šajā gadījumā patērētājs pasūtīja tālruni sabiedrības interneta vietnē /*Vietne*/, līdz ar to ir secināms, ka starp patērētāju un sabiedrību ir noslēgts distances līgums.

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.

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

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 vērs uzmanību, ka sabiedrībai jebkurā gadījumā ir jānodrošina atteikuma tiesības, jo 2011.gada 25.oktobra Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES 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 preambulas 47.apsvērumā ir paskaidrots, ka daži patērētāji izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad lietojuši preces ilgāk, nekā būtu nepieciešams, lai noskaidrotu šo preču veidu, īpašības un darbību. Šādā gadījumā patērētājam nebūtu jāzaudē atteikuma tiesības, bet būtu jāatbild par šo preču vērtības jebkādu mazināšanos.

Tāpat saskaņā ar PTAL 12.panta vienpadsmito daļu patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai, bet tas nenozīmē, ka patērētājs zaudē atteikuma tiesības, proti, tas nevar būt pamats sabiedrībai atteikt patērētājam naudas atmaksu.

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:

Apmierināt patērētāja prasību pret sabiedrību.
Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 330,00 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.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš