

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

SIA "STANLEX"
Reģ. Nr. 40203178168
info@bonaselect.lv

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2022.gada 7.jūnijā

Nr.100-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Anna Biksiniece

Komisijas locekļi: Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Anna Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "STANLEX" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar interneta veikalā www.bonaselect.lv iegādātu stūra dīvānu ENZO (turpmāk – dīvāns).

No lietā esošajiem dokumentiem izriet, ka patērētāja 2022.gada 26.janvārī sabiedrības interneta veikalā www.bonaselect.lv iegādājās dīvānu, kopā samaksājot 681,39 EUR. Pasūtot dīvānu, patērētāja izvēlējās un atzīmēja interneta veikalā piedāvātos dīvāna parametrus – dīvāna stūra novietojumu, kā arī auduma krāsu no kataloga. Saņemot dīvānu, tika konstatēts, ka dīvāns tiek piegādāts divās daļās, un to nav iespējams piegādāt pa mājas kāpņu telpas durvīm, līdz ar to patērētāja 2022.gada 9.februārī sabiedrībai nosūtīja atteikumu, lūdzot atmaksāt samaksāto naudu, bet sabiedrība atteica patērētājam atmaksāt naudu, norādot, ka iegādātais dīvāns ir personalizēta prece, kas tika izgatavots tieši patērētājam.

Izskatot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, sabiedrībai tika pieprasīts skaidrojums. Sabiedrība sniedza atbildi, norādot, ka patērētāja izvēlējās dīvāna modeli un konkrētā dīvāna modeļa audumu un krāsu. Papildus sabiedrība norādīja, ka dīvāna saņemšanas brīdī, dīvāna daļas neietilpa durvju ailē un durvju izmēru nesakrītība ar dīvāna iepakojuma izmēriem nav mēbeles defekts.

Izskatot iesniegumu Komisijā, sabiedrībai tika pieprasīts skaidrojums, uz kuru atbilde nav sniegta.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus kopsakarā ar normatīvo aktu regulējumu, norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam (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 distancēs līdzekļi.

Lietā nav strīda par to, ka starp pusēm tika noslēgts distancēs līgums par preces iegādi.

Atbilstoši PTAL 12.panta pirmajai daļai patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distancēs līguma.

Komisija norāda, ka 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.

Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distancēs līgumu" (turpmāk – Noteikumi) 19.punktā noteikts, ka patērētājam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā no preces saņemšanas dienas.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja 2022.gada 1.februārī saņēma dīvānu un 2022.gada 9.februārī Sabiedrībai nosūtīja atteikumu, līdz ar to, ievērojot 14 dienu atteikuma tiesību termiņu.

Komisija norāda, ka Noteikumu 22.3 apakšpunktā noteikts, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja prece tiek izgatavota pēc patērētāja norādījumiem vai prece ir nepārprotami personalizēta.

Komisija vērš uzmanību, 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 (turpmāk – Direktīva) 16.panta c) punktā noteikts, ka izņēmumi attiecībā uz distancēs līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem nepiemēro tādu preču piegādei kas izgatavotas pēc patērētāja specifikācijām vai ir nepārprotami personalizēta.

Direktīvas 49 apsvērumā noteikts, ka "Distancēs līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem vajadzētu būt dažiem izņēmumiem attiecībā uz atteikuma tiesībām. Atteikuma tiesības varētu būt nepiemērotas, piemēram, dažām precēm vai pakalpojumiem. Tas attiecas, piemēram, uz vīnu, kuru piegādā ilgu laiku pēc līguma noslēgšanas spekulatīvā nolūkā un kura vērtība ir cieši saistīta ar tirgus svārstībām ("vin en primeur"). Atteikuma tiesībām nevajadzētu attiekties nedz uz precēm, kas izgatavotas pēc patērētāja specifikācijām vai ir nepārprotami personalizētas, piemēram, pēc pasūtījuma izgatavoti aizkari, nedz, piemēram, uz degvielas piegādi, jo degviela ir tāda veida prece, kas pēc piegādes ir neatdalāmi sajaukta ar citiem priekšmetiem. Atteikuma tiesību piešķiršana patērētājam varētu būt neatbilstīga arī dažu tādu pakalpojumu gadījumā, kur līguma noslēgšana ir saistīta ar to, ka tirgotājs rezervē resursus, kurus gadījumā, ja īsteno atteikuma tiesības, viņam var būt grūti realizēt. Tas būtu, piemēram, gadījumā, kad tiek veikta rezervācija viesnīcās vai attiecībā uz brīvdienu mājām, kultūras vai sporta pasākumiem".

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, norāda, ka personalizēta prece ir prece, kas ir izgatavota pēc patērētāja pasūtījuma, patērētāja norādītajiem izmēriem, īpaša dizaina, ar patērētāja vajadzībām pielāgotu specifikāciju, izskatu un tamlīdzīgi, kas ir paredzēta tieši patērētājam, un kuru nav piedāvājis pārdevējs.

Komisija norāda, ka konkrētajā gadījumā patērētāja izvēlētais dīvānu no sabiedrības mājas lapas piedāvājuma. Komisija konstatē, ka sabiedrības mājas lapā https://bonaselect.lv/lv/viesistabai/divani/divans-enzo_2 ir piedāvājums izvēlēties standarta krāsas un audumus, un šis piedāvājums ir pieejams visiem patērētājiem, līdz ar to, secināms, ka tas ir standarta piedāvājums. Tādējādi patērētājam bija iespēja izvēlēties precīzi no sabiedrības mājas lapā piedāvātajām standartkrāsām, kas nav klasificējamas kā preces personalizācija. Tas, ka patērētāja varēja izvēlēties sabiedrības mājas lapā standarta piedāvāto krāsu vai audumu, nav

specifisks pasūtījums. Līdz ar to sabiedrības pienākums ir nodrošināt patērētājam atteikuma tiesības un ir jāatmaksā patērētājam samaksātā nauda.

Nemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Noteikumu 19.punktu, PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, PTAL 12.panta pirmo un sesto daļu,

nolemj

apmierināt patērētājas izvirzīto prasību;
SIA "STANLEX" atmaksāt patērētājam 681,39 EUR.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece