

# 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 “STANLEX”**  
**Reģ. Nr. 40203178168**  
**Ūdens iela 23**  
**Rīga, LV-1007**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2022.gada 17.janvārī

Nr.3– psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Maija Vētra

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 sabiedrības interneta vietnē [www.bonaselect.lv](http://www.bonaselect.lv) iegādāto gultu, diviem nakts skapīšiem un kumodi.

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētāja 2021.gada 17.februārī sabiedrības interneta vietnē [www.bonaselect.lv](http://www.bonaselect.lv) pasūtīja gultu, divus nakts skapīšus un kumodi. Patērētāja 2021.gada 20.aprīlī iegādātās preces izņēma sabiedrības noliktavā. Pēc pasūtījuma saņemšanas, montējot kumodi, tika konstatēts, ka apakšējais dēlis, kas bija kumodes virsma, ir salauzts, apbružāts, kā arī kumodes atvilktnu malas bija apbružātas, līdz ar to patērētāja 2021.gada 30.maijā sabiedrībai nosūtīja elektroniskā pasta vēstuli, kurā norādīja, ka patērētāja izmanto savas patērētāja tiesības un atgriež kumodi. Savukārt 2021.gada 4.maijā patērētāja iesniedza sabiedrībai iesniegumu, pieprasot atmaksāt naudu par kumodi, izmantojot atteikuma tiesības. Sabiedrība sniedza atbildi, norādot, ka saskaņā ar sabiedrības noteikumiem, kuriem patērētāja ir piekritusi pasūtījuma veikšanas brīdī, samontētas mēbeles atpakaļ atgriezt nevar un pēc patērētājas iesniegtajām fotogrāfijām, sabiedrība secina, ka kumode ir samontēta. Sabiedrība piedāvāja patērētājai veikt bojātās detaļas maiņu.

Izskatot iesniegumu Komisijā, sabiedrībai tika pieprasīts skaidrojums. Sabiedrība sniedza atbildi, norādot, ka sabiedrības mājas lapas Noteikumu 6.1.apakšpunktā ir norādīts, ka preču atgriešanas gadījumā precei ir jābūt oriģinālā iepakojumā un bez montāžas pazīmēm – tādā stāvoklī, kāda tā ir saņemta no sabiedrības. Ņemot vērā, ka patērētāja sniedza informāciju, ka kumode ir gandrīz pilnībā samontēta, sabiedrība atsakās atmaksāt patērētājai samaksāto naudu par kumodi.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu norāda, ka atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmajai daļai distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vienošanās, ko tie noslēguši,

vienlaikus neatrodies 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.

Saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo daļu patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma.

Savukārt PTAL 12.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. PTAL 12.panta piektajā daļā noteikts, ka patērētājs nosūta precī 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. Termiņš ir ievērots, ja prece nosūtīta atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām. Šī prasība neattiecas uz gadījumiem, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pats piedāvājis paņemt precī atpakaļ.

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.

Komisija vērš uzmanību, ka Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances 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. Savukārt Noteikumu 22.punktā ir norādīti izņēmumi, kad patērētājiem nav tiesību izmantot atteikuma tiesības. Noteikumu 22.punktā nav noteikts izņēmums no atteikuma tiesībām preces montāžas gadījumā. Līdz ar to nedz PTAL, nedz Noteikumi nenosaka, ja patērētājs nav saglabājis oriģinālo iepakojumu vai veicis preces montāžu, tad patērētājs zaudētu atteikuma tiesības. Tādējādi apstākļi, ka prece ir samontēta, nav šķērslis, lai izmantotu atteikuma tiesības un sabiedrības arguments, ka preču atgriešanas gadījumā precei ir jābūt oriģinālā iepakojumā un bez montāžas pazīmēm – tādā stāvoklī, kāda tā ir saņemta no sabiedrības, ir nepamatots.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, norāda, ka lietā nepastāv strīds par to, ka starp patērētāju un sabiedrību tika noslēgts distances līgums par kumodes iegādi, kā arī nav strīda par to, ka patērētāja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir informējusi sabiedrību par atteikuma tiesību no kumodes izmantošanu.

Komisija secina, ka patērētājas prasība ir pamatota. Patērētāja par atteikšanos no kumodes ir informējusi sabiedrību 2021.gada 30.aprīlī, proti, 10. dienā pēc kumodes saņemšanas, kā arī atkārtoti informējusi sabiedrību 2021.gada 4.maijā, tas ir, 14. dienā pēc kumodes saņemšanas. Līdz ar to secināms, ka patērētāja ir ievērojusi 14 dienu atteikuma termiņu. Ņemot vērā iepriekš minēto, patērētājas prasība ir apmierināma un sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājai samaksātā naudas summa.

Komisijas norāda, ka PTAL 12.panta astotajā daļā noteikts, ka pārdevējs ir tiesīgs aizturēt saskaņā ar pirkuma līgumu patērētāja samaksātās naudas summas atmaksu līdz brīdim, kad pārdevējs saņēmis precī vai patērētājs iesniedzis pārdevējam apliecinājumu par to, ka prece ir nosūtīta atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība ir veikta agrāk.

Komisija uzsver, ka patērētāja jau bija nogādājusi kumodi sabiedrībai, līdz ar to patērētājai nav pienākuma to darīt vēlreiz, bet patērētājai ir pienākums atdot kumodi

sabiedrībai, ja sabiedrība ir ieradies saņemt kumodi, iepriekš vienojoties ar patērētāju par abpusēji piemērotu laiku.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Noteikumu 19.punktu, PTAL 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, PTAL 10.panta pirmo un otro daļu, 12.panta pirmo, otro, piekto un sesto daļu,

### **nolemj**

apmierināt patērētājas izvirzīto prasību;  
SIA "STANLEX" atmaksāt patērētājai 77,20 EUR.

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.

Komisijas priekšsēdētāja

M. Vētra