

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**Komersantam**

**Patērētājam**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2017.gada 2.februārī

Nr. 5-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija šādā sastāvā:

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un L.Neilande kā komersantu interešu pārstāve

rakstveida procesā izskatīja strīdu starp Patērētāju un Komersantu saistībā ar distancē iegādātu auto video reģistratoru (turpmāk tekstā – video reģistrators).

Patērētājam 2016.gada 1.augustā Komersants piegādāja video reģistratoru. Patērētāja 2016.gada 2.augustā, izmantojot atteikuma tiesības, nosūtīja video reģistratoru atpakaļ Komersantam un informēja Komersantu par to, ka vēlas saņemt atpakaļ par precī samaksāto naudas summu pilnā apmērā. Komersants 2016.gada 9.augustā informēja patērētāju par to, ka nolemj atgriezt tikai 50% no preces pirkuma maksas, paskaidrojot, ka video reģistrators ir acīmredzami lietots, tādējādi patērētājam izmaksājot 40,85 EUR kopā ar piegādes izmaksām. 2016.gada 11.augustā patērētāja, nosūtot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi - [elektroniskā pasta adrese](#), informēja Komersantu par to, ka nepiekrīt no Komersanta saņemt tikai 50% no preces pirkuma maksas. Neņemot vērā patērētājas pausto viedokli, Komersants patērētājam 2016.gada 29.augustā uz patērētājas bankas kontu pārskaitīja 40,85 EUR, kas ir 50% no preces pirkuma maksas plus piegādes izdevumi. Nepiekrītot Komersanta rīcībai, patērētāja Komersantam atkārtoti nosūtīja elektroniskā pasta vēstuli uz iepriekš norādīto adresi ar lūgumu atgriezt arī atlikušo naudas summu 34,45 EUR apmērā. Komersants patērētājam nesniedza atbildes nedz uz 2016.gada 11.augusta, nedz 2016.gada 29.augusta elektroniskā pasta vēstulēm.

2016.gada 13.decembrī PTAC saņemts patērētājas iesniegums, kas adresēts Patērētāju strīdu risināšanas komisijai. 2016.gada 15.decembrī PTAC ierakstītā pasta sūtījumā pieprasīja Komersantam sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto. Komersants noteiktajā termiņā nesniedza atbildi PTAC. 2016.gada 20.janvārī PTAC informēja Komersantu un patērētāju par strīda nodošanu izskatīšanai Patērētāju strīdu risināšanas komisijai.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk tekstā - PTAL)12.panta pirmo daļu patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma un līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas. No iepriekš minētā izriet, ka neatkarīgi no tā, ka prece ir kvalitatīva, tai nav ražošanas defektu, patērētājam bija tiesības no tās atteikties un saņemt atpakaļ par to samaksāto

naudas summu pilnā apmērā. Savukārt saskaņā ar Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 Noteikumi par distances līgumu (turpmāk tekstā - Noteikumi) 19.punktu patērētājs var izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija norāda, ka atteikuma tiesību būtība ir ļaut patērētājam novērtēt precī un dot iespēju patērētājam izvērtēt saistības, kas izriet no līguma, un preces atbilstību līguma noteikumiem, kā arī aizsargāt patērētāju no riskiem, kas izriet no īpašajiem apstākļiem, kuri saistīti ar distances līguma noslēgšanu.

PTAL 12.panta sestā daļa nosaka, 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. Tas nozīmē to, ka Komersanta pienākums bija nekavējoties, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc informācijas saņemšanas izpildīt patērētāja prasību atcelt līgumu un atmaksāt par precī samaksāto naudas summu pilnā apmērā.

No lietas materiāliem izriet, ka Komersants patērētājam ir piekritis izmaksāt 50% no video reģistratora vērtības plus piegādes izdevumus, atsaucoties uz patērētājam izsniegto informāciju par distances līguma noteikumu (turpmāk tekstā - līgums) 27.punktu.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija atzīst, ka Komersanta izstrādātie līguma noteikumi par atteikuma tiesību izmantošanas kārtību attiecībā uz kompensācijas ieturēšanu, ņemot vērā preces vizuālo izskatu un preces iepakojuma bojājumus, satur netaisnīgus līguma noteikumus un tie ir pretrunā ar PATL 6.pantu. Ņemot vērā iepriekš minēto, Patērētāju strīdu risināšanas komisija secina, ka Komersants nav rīkojies atbilstoši PTAL, jo prettiesiski ir atteicies izpildīt patērētāja prasību atmaksāt visu par precī samaksāto naudas summu. Fakts, ka patērētāja nākamajā dienā pēc preces saņemšanas to atgriezta Komersantam ir pretrunā ar Komersanta apgalvojumu, ka prece ir acīmredzami lietota.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija norāda, ka neviens spēkā esošs normatīvais regulējums neparedz pārdevējam tiesības atteikt atcelt distances līgumu, ja prece netiek saņemta atpakaļ tādā pašā vizuālā izskatā un kvalitātē, kādā tika pircējam nodota, ja prece ir acīmredzami lietota vai prece nav atgriezta tādā komplektācijā, kādā tā tika nodota, tajā skaitā bez oriģinālā iepakojuma. Patērētāju strīdu risināšanas komisija norāda, ka Noteikumu 22.punktā ir uzskaitīti konkrēti gadījumi, kad pārdevējs ir tiesīgs atteikt atteikuma tiesību izmantošanu, tie ir izsmeļoši un nav paplašināmi. Attiecībā uz atteikuma tiesībām, kuras izriet no distances līguma, kurš noslēgts starp Komersantu un patērētāju. Komersantam nebija tiesiska pamata tās atteikt, jo nav konstatējams kāds no Noteikumu 22.punktā minētajiem gadījumiem, kad patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija norāda, ka PTAL 12.panta vienpadsmitā daļa nosaka, ka patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai. PTAL 12.panta vienpadsmitā daļa nosaka patērētāja atbildību par preces vērtības saglabāšanu atteikuma tiesību izmantošanas termiņā, taču PTAL nav noteikts, ka gadījumā, ja patērētājs nav ievērojis noteikto, viņš nav tiesīgs izmantot atteikuma tiesības. Līdz ar to gadījumā, ja pārdevēja ieskatā patērētājs nav saglabājis preces vērtību, tādējādi radot pārdevējam zaudējumus, starp pusēm izveidojas strīds par zaudējumu atlīdzību, kas nav uzskatāms par pamatu nenodrošināt atteikuma tiesības pilnā apmērā. Strīds par radīto zaudējumu apmēru un atlīdzību risināms saskaņā ar Civillikumu un Civilprocesa likumu.

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.apsvēruma paredz, 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.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija, ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz 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, piekto un septīto daļu

### **nolemj**

apmierināt patērētājas izvirzīto prasību.

Komersantam atmaksāt patērētājai par video reģistratoru neizmaksāto naudas summu 34,45 EUR apmērā.

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

(personiskais paraksts)

A.Biksiniece