

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2019.gada 5.septembrī

Nr.78-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja – Anna Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par neatmaksātu naudas summu par nepiegādātu mobilo telefonu.

Patērētājs 2018.gada 16.decembrī sabiedrības interneta vietnē /*nosaukums*/ pasūtīja mobilo telefonu *FREEDOM X1 Black* par 129,00 EUR un mobilā telefona aksesuārus par 20,00 EUR, pasūtījuma kopējā summa bija 149,00 EUR. Pasūtījumu pilnā apmērā patērētājs apmaksāja 2018.gada 17.decembrī. Kurjers piegādāja sūtījumu 2019.gada 8.janvārī, taču atverot paciņu, patērētājs konstatēja, ka ir piegādāti tikai pasūtītie telefona aksesuāri, bet pats telefons nav piegādāts. Patērētājs mēģināja risināt radušos situāciju ar sabiedrību, veicot pārrunas e-pastā, taču strīda atrisinājums netika panākts.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 30.panta trešo daļu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir atteicies piegādāt precī vai preces piegāde termiņā, par kuru ir bijusi līgumslēdzēju pušu vienošanās, ir būtiska, ņemot vērā līguma noslēgšanas apstākļus, vai ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas ir informējis pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, ka preces piegāde līdz konkrētam datumam vai konkrētā datumā ir būtiska, šādā gadījumā, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav piegādājis precī termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai termiņā, kas noteikts šā panta pirmajā daļā, patērētājs ir tiesīgs nekavējoties vienpusēji atkāpties no līguma.

Savukārt PTAL 30.panta 7.daļa nosaka, ka ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

Komisija konstatē, ka lietā nav strīda par to, ka 2019.gada 8.janvārī ir piegādāta paciņa. Strīds šajā gadījumā ir par sūtījuma saturu, tas ir, patērētājs apgalvo, ka sūtījumā piegādāti mobilā telefona aksesuāri, taču nav piegādāts pats mobilais telefons. Savukārt Sabiedrība apgalvo, ka tika piegādāts viss sūtījums pilnā apjomā.

Faktu pierādīšanas principa pamats ir nostiprināts Latvijas Civilprocesa likuma 93.panta pirmajā daļā, kurā ir noteikts, ka katrai pusei jāpierāda tie fakti, uz kuriem tā pamato savu prasījumu pamatotību. Pierādīšanas procesā jāņem vērā *negativae non probantus* princips

(negatīvais nav jāpierāda) un pierādīšanas pienākuma sadales pamatā esošo principu *ei incumbit probatio qui dicit, non qui negat* (jāpierāda, pierādījumi jāiesniedz tam, kurš apgalvo, un nevis tam, kurš noliedz).

Attiecīgi šajā gadījumā patērētājam nav jāpierāda negatīvais fakts, tas ir, telefona nesaņemšana, bet gan telefona piegāde ir jāpierāda sabiedrībai, kura apgalvo, ka sūtījums tika izsūtīts pilnā apjomā. Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, konstatēja, ka sabiedrības iesniegtais ekrānuzņēmums par sūtījumu nepierāda telefona piegādi, tas pierāda tikai to, ka sūtījums tika izsūtīts un piegādāts, bet par to šajā lietā strīda nav. Nav redzams, no kādas programmas/informācijas avota šis ekrānuzņēmums ir iegūts. Tāpat komisija konstatē, ka visi sūtījuma parametri ir ierakstīti ar nulles vērtību, attiecīgi secināms, ka jebkura paciņa, kas sver mazāk nekā 1 kg, tiks uzrādīta kā 1kg smags sūtījums. Strīds ir par saturu un šajā gadījumā pierādījumi par telefona piegādes faktu nav pietiekami un pārliecinoši. Tā kā par mobilā telefona aksesuāru izsūtīšanu un saņemšanu lietā strīda nav un puses šo faktu neapstrīd, Komisija uzskata, ka sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam naudas summa par visu sūtījumu, savukārt patērētājam ir jāatgriež sabiedrībai mobilā telefona aksesuāri.

Komisija uzskata, ka sabiedrībai ir jāsaprot, ka šāds biznesa veids (tirdzniecība internetā) ir pašas sabiedrības uzņemtais risks. Attiecīgi ir jāfiksē ko un kā sabiedrība sūta, ja nē, tad ir jāreķinās, ka būs šādi gadījumi.

No lietā esošās elektroniskās sarakstes starp patērētāju un pārdevēju ir secināms, ka sabiedrība ir apsūtījusi izsūtīt nepiegādāto telefonu, attiecīgi ir bijusi vienošanās par termiņa pagarinājumu sūtījuma piegādei pilnā apjomā, taču sabiedrība nav iesniegusi Komisijai pierādījumus, ka sūtījums patērētājam ir piegādāts pilnā apjomā. Šajā gadījumā saskaņā ar PTAL 30.panta otro un septīto daļu patērētājam bija tiesības nekavējoties atkāpties no pušu starpā noslēgtā līguma un pieprasīt, lai sabiedrība atmaksā samaksāto naudas summu par nepiegādāto mobilo telefonu.

Ņemot vērā, ka sabiedrība nav pierādījusi savu apgalvojumu par sūtījuma piegādi pilnā apjomā (mobilais telefons un aksesuāri) un, pamatojoties uz Civilprocesa likuma 93.panta pirmo daļu un PTAL 26.¹ panta septīto daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 30.panta otro un septīto daļu,

nolemj

1. Apmierināt patērētāja prasību;
2. sabiedrībai atmaksāt patērētājam samaksāto naudas summu 149,00 EUR apmērā par nepagādāto sūtījumu pilnā apjomā.
3. Patērētājam atgriezt sabiedrībai mobilā telefona aksesuārus 20,00 EUR vērtībā.

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 un septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece