

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**patērētāja**

**sabiedrība**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2019.gada 2.jūlijā

Nr.56-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: R.Grāvelsiņš

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar sabiedrības internetveikalā iegādātu matraci.

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētāja matraci saņēma 2019.gada 5.aprīlī. Pēc matrača iepakojuma atvēršanas patērētāja konstatēja, ka matracs neatbilst viņas vēlmēm un 2019.gada 8.aprīlī pa elektronisko pastu paziņoja sabiedrībai par atteikšanos no matrača, jautājot, kā rīkoties tālāk, lai atgrieztu matraci. Sabiedrība atbildēja patērētājam, ka matraci nevar atgriezt higiēnas apsvērumu dēļ.

Pēc tam, kad patērētāja bija vērsusies Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC), lūdzot sniegt palīdzību strīda risināšanā, PTAC pieprasīja sabiedrībai sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto, iekļaujot pieprasījumā skaidrojumu par Eiropas Savienības Tiesa 2019.gada 27.marta spriedumā lietā C-681/17 atzīto, ka matracs nav uzskatāms par precī, kura nav piemērota atdošanai atpakaļ veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ, ja patērētājs pēc piegādes ir noņēmis matrača aizsargpārklājumu. Tomēr sabiedrība savu lēmumu nemainīja, norādot, ka matrača iepakojums ir atvērts un sabiedrība nevar izmantot matraci tālākai realizācijai tirgū. Papildus sazinoties ar patērētāju, patērētāja paskaidroja PTAC, ka nevēlas lietot matraci, jo, atverot iepakojumu, izplatījās spēcīgs ķīmiskais aromāts. Patērētāja arī norādīja, ka sabiedrība viņai nesniedza informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas ierobežojumiem.

Skaidrojumā Komisijai sabiedrība norāda, ka matrača iepakojums ir atvērts un tiek uzskatīts, ka no iepakojuma izņemts matracs ir lietots un internetveikals, kas piedāvā preces tieši no ražotāja, nevar izmantot lietotu precī pārdošanai.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus kopsakarā ar normatīvajos aktos noteikto un judikatūrā atzīto, konstatē, ka sabiedrības skaidrojums par naudas neatmaksāšanu patērētājam ir nepamatots.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – 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. Savukārt Eiropas Savienības Tiesa 2019.gada 27.marta spriedumā lietā C-681/17 atzina, ka izņēmums no atteikuma tiesībām ir piemērojams tikai tad, ja, kolīdz aizzīmogojums ir noņemts, ir galīgi izslēgta preces atkārtota pārdošana veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ, ja šīs preces rakstura dēļ tirgotājam ir

neiespējami vai pārmērīgi apgrūtināši veikt pasākumus, lai nodrošinātu precei tādu stāvokli, ka to var atkal laist tirgū, tādējādi neskarot vienu vai otru no šīm pamatvērtībām (sprieduma 40.punkts). Ievērojot Eiropas Savienības Tiesas atzinumus, Komisija vērtēja, vai matraci ir iespējams laist atpakaļ tirgū un konstatēja, ka sabiedrības mājaslapā ir publiski pieejama informācija, ka konkrētais matracis ir ar noņemamu stepētu pārvalku, derīgu mazgāšanai. Norādīta arī matrača pārvalka mazgāšanas temperatūra (+ 40° C). Ņemot vērā, ka patērētāja nevēlas paturēt matraci spēcīgā ķīmiskā aromāta dēļ, Komisijai nav pamata uzskatīt, ka patērētāja ir lietojusi matraci. Turklāt sabiedrība nav iesniegusi pierādījumus tam, ka matracis ir tādā stāvoklī, ka tam ir nepieciešama īpaša tīrīšana vai apstrāde, kas ir neiespējama vai pārmērīgi apgrūtināša sabiedrībai. No minētā Komisija secina, ka konkrētajā gadījumā nav piemērojams izņēmums no atteikuma tiesībām, jo matraci pēc apstrādes ir iespējams atkal laist tirgū.

Saskaņā ar PTAL 12.panta sesto daļu pārdevējs 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. Pārdevējs minēto naudas summu atmaksā, izmantojot tāda paša veida maksāšanas līdzekli, kādu izmantoja patērētājs, izņemot gadījumus, kad patērētājs skaidri piekritis citam maksāšanas līdzeklim un patērētājam par šāda maksāšanas līdzekļa izmantošanu nav jāmaksā. Komisija vērs uzmanību, 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 (PTAL 12.panta astotā daļa).

Izvērtējot kopsakarā lietā esošos materiālus un atbilstošo tiesisko regulējumu, Komisija secina, ka patērētājas prasība ir pamatota, tiesiska un tāpēc apmierināma. No lietas materiāliem izriet, ka par matraci ir samaksāts 121,50 EUR, līdz ar to sabiedrībai jāatmaksā patērētājam minētā summa pēc tam, kad patērētāja būs nogādājusi matraci sabiedrībai. Sabiedrībai ir jāvienojas ar patērētāju par matrača atgriešanas kārtību. Vienlaikus Komisija vērs uzmanību, ka PTAL 12.panta devītajā daļā ir noteikts, ka patērētājs sedz preces atpakaļatdošanas tiešās izmaksas, izņemot gadījumus, kad pārdevējs ir piekritis segt šīs izmaksas vai nav informējis patērētāju, ka izmaksas jāsedz patērētājam. Tādējādi, ja sabiedrība nav informējusi patērētāju, ka par matrača nogādāšanu atpakaļ būs jāmaksā patērētājam, tad šīs izmaksas jāsedz sabiedrībai.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo, sesto, astoto un devīto daļu, 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,

#### **nolemj:**

**sabiedrībai nodrošināt atteikuma tiesības patērētājam un atmaksāt par matraci samaksāto naudu – 121,50 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 priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš