

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 13.maijā

Nr.29-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un G.Šķudītis kā komersantu interešu pārstāvis,

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

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētāja tālruni saņēma 2018.gada 9.oktobrī. 2018.gada 15.oktobrī patērētāja sabiedrībai iesniedza pieteikumu par atteikuma tiesību izmantošanu un nodeva tālruni sabiedrībai. 2018.gada 14.novembrī sabiedrība atbildēja uz patērētājas iesniegumu, atsakot atmaksāt naudu par tālruni un norādot, ka tālrunis nav tādā stāvoklī kā jauna prece, tam ir skrāpējumi priekšējā stikla daļā un pie lādēšanas ligzdas.

Pēc tam, kad patērētāja bija vērsusies PTAC, lūdzot sniegt palīdzību strīda risināšanā, PTAC pieprasīja sabiedrībai sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto, iekļaujot pieprasījumā skaidrojumu par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 12.pantā ietvertu distances līgumu regulējumu, un saņēma atbildi, kurā norādīts, ka patērētāja 2018.gada 15.oktobrī ir nosūtījusi sabiedrībai atteikumu, kas nav pareizi noformēts, patērētāja nav aizpildījusi standarta veidlapu. Kad patērētāja aizpildīja pareizo veidlapu, kuru nodrošināja sabiedrība, bija pagājis vairāk par 14 dienām. Līdz ar to sabiedrība uzskata, ka patērētājam vairs nav atteikuma tiesību, turklāt tālrunim ir redzami daži ekspluatācijas bojājumi. Pamatojoties uz minēto, sabiedrība atsaka atmaksāt naudu par tālruni.

Ņemot vērā, ka arī PTAC iesaistīšanās strīda risināšanā nav nodrošinājusi rezultātu, patērētāja lūdz strīdu izskatīt Komisijai.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, konstatē, ka sabiedrības skaidrojums par naudas neatmaksāšanu patērētājam ir nepamatots.

Saskaņā ar 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. PTAL 12.panta ceturtajā daļā noteikts, ka atteikuma veidlapas vai paziņojuma par atteikuma tiesību izmantošanu nosūtīšana termiņā izbeidz līgumu un atbrīvo patērētāju no jebkurām līgumsaistībām, kas izriet no distances līguma vai līguma, kas noslēgts ārpus saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas, vai no saistībām noslēgt šādus līgumus, ja piedāvājumu izteicis patērētājs.

Saskaņā ar 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) Preambulas 44.apsvērumu ir jā saglabā patērētāja brīvība paust atteikumu saviem vārdiem, ja vien viņa paziņojums tirgotājam par līguma atteikuma lēmumu ir nepārprotams. Izvērtējot lietā esošos materiālus kopsakarā ar minēto, Komisija konstatē, ka patērētājas 2018.gada 15.oktobra paziņojums par atteikuma tiesību izmantošanu ir nepārprotams, tāpēc sabiedrības arguments par atteikuma nepareizu noformējumu vērtējams kā nepamatots.

Saistībā ar tālruņa iespējamo bojājumu Komisija norāda, ka saskaņā ar Direktīvas Preambulas 47.apsvērumu gadījumā, kad patērētājs ir lietojis precī pārmērīgi ilgi, patērētājam nebūtu jāzaudē atteikuma tiesības, bet būtu jāatbild par šo preču vērtības jebkādu mazināšanos. Līdz ar to tālruņa iespējamie bojājumi nav pamats, lai neatmaksātu patērētājam par tālrūni samaksāto naudu. PTAL 12.panta vienpadsmitajā daļā ir noteikta patērētāja atbildība par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai. No minētā izriet – ja patērētājas darbības rezultātā sabiedrībai ir radušies zaudējumi, sabiedrībai ir tiesības vērsties tiesā vispārējā civiltiesiskā kārtībā, prasot radīto zaudējumu atlīdzību. Komisija norāda, ka PTAL neparedz citus gadījumus naudas izmaksas aizturēšanai kā vien līdz brīdim, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saņēmis precī vai patērētājs iesniedzis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam apliecinājumu par to, ka prece ir nosūtīta atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība ir veikta agrāk.

PTAL 12.panta sestajā daļā ir noteikts, ka 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.

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 patērētāja par tālrūni ir samaksājusi 389,90 EUR, līdz ar to sabiedrībai jāatmaksā patērētājam minētā summa.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo, ceturto un sesto daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

sabiedrībai atmaksāt patērētājam par tālrūni samaksāto naudu – 389,90 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.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra