

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**Patērētājam**

**Sabiedrībai**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2019.gada 24.jūlijā

Nr. 62-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju (turpmāk – patērētāja) un Sabiedrību (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar sabiedrības internetveikalā iegādātu televizoru LG 43UK6950PLB (turpmāk – televizors).

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētāja televizoru saņēma 2018.gada 18.decembrī. 2018.gada 20.decembrī patērētāja sabiedrībai iesniedza pieteikumu par atteikuma tiesību izmantošanu un nodeva televizoru sabiedrībai. Sabiedrība patērētājam nav sniegusi atbildi, kā arī nav atgriezusi naudu.

Pēc tam, kad patērētāja bija vērsusies PTAC, lūdzot sniegt palīdzību strīda risināšanā, PTAC pieprasīja sabiedrībai sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto un saņēma atbildi, kurā norādīts, ka televizora maiņa vai naudas atgriešana tiek atteikta, jo saņemts no SIA “ELEKTRONIKA SERVISS” Tehniskais slēdziens Nr.19645 par to, ka televizors ir mehāniski bojāts (plaisa, deformācija u.t.t.).

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 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. 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.

Saistībā ar televizora 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. Patērētājs televizora bojājumu atklāja uzreiz, to ieslēdzot. Līdz ar to televizora iespējamie bojājumi nav pamats, lai neatmaksātu patērētājam par televizoru 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 televizoru ir samaksājusi 423,60 EUR un tā piegādi 5,99 EUR, tas ir, kopā 429,59 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.<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:**

- 1. Apmierināt patērētājas prasību pret Sabiedrību par atteikuma tiesību nodrošināšanu;**
- 2. Sabiedrībai atmaksāt patērētājam par televizoru un tā piegādi kopā samaksāto naudu – 429,59 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