

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

2017.gada 20.jūnijā

Nr. 24-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs Raimonds Grāvelsiņš

Komisijas locekļi Ligija Kuple kā patērētāju interešu pārstāvis un Gatis Šķudītis kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp Patērētāju un Sabiedrību saistībā ar 2017.gada 23.februārī Sabiedrības interneta veikalā iegādātu mobilo telefonu 289,00 EUR vērtībā.

Patērētājas sūdzībā minēts, ka 2017.gada 23.februārī interneta veikalā tika iegādāts mobilais telefons, kurš neatbilda Patērētājas prasībām. 2017.gada 7.martā un atkārtoti 2017.gada 8.martā Patērētāja vērsās Sabiedrībā ar iesniegumu par atteikuma tiesībām, prasot atgriezt samaksāto naudu. 2017.gada 17.martā Sabiedrība sniedza atbildi, norādot, ka tā kā mobilajam telefonam konstatēti skrāpējumi, Sabiedrība ir gatava atgriezt naudu 230,00 EUR apmērā.

Pēc Patērētājas vērsšanās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā Sabiedrība norādīja, ka uz mobilā telefona korpusa ir konstatēti vizuāli bojājumi (skrāpējumu veidā pie lādēšanas ligzdas). Sabiedrība norādīja, ka prece tika pārdota oriģinālajā iepakojumā bez vizuālajiem bojājumiem. Ņemot vērā, ka pēc mobilā telefona atgriešanas tam tika konstatēti mehāniskie defekti, Sabiedrība piedāvāja atgriezt Patērētājam daļu mobilā telefona vērtības – 230,00EUR.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus, secina, ka Sabiedrība nav iesniegusi nekādus pierādījumus, kas pamato Sabiedrības apgalvojumu, ka mobilajam telefonam nodarīti mehāniski bojājumi, piemēram, fotogrāfijas.

Tāpat Komisija norāda, ka pat, ja bojājumi ir radīti, patērētājs nezaudē atteikuma tiesības un ir tiesības saņemt pilnu preces vērtību.

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. PTAL 12.pants nosaka kārtību, kādā patērētājs ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības. Proti, patērētājam par atteikuma tiesību izmantošanu pārdevējs ir jāinformē rakstveidā, ievērojot noteiktos termiņus, un jānosūta pārdevējam atpakaļ prece. Savukārt pārdevējam ir pienākums atmaksāt patērētājam par precī samaksāto naudas summu, minētajā pantā noteiktajā termiņā.

Tomēr PTAL 12.pants neparedz, ka pārdevējs ir tiesīgs ieturēt un neatmaksāt daļu preces vērtības kādu iemeslu dēļ.

Attiecībā par patērētāja atbildību par preces vērtības samazināšanos, 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. Patērētājs nav

atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav viņu informējis par atteikuma tiesībām patērētāju tiesību aizsardzību regulējošos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā. Taču PTAL 12.pantā nav noteikts, ka gadījumā, ja patērētājs nav ievērojis PTAL 12.panta vienpadsmitajā daļā noteikto pienākumu, pārdevējs ir tiesīgs ieturēt daļu no preces vērtības.

PTAL ir pārņemtas Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra 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 [97/7/22/EK](#) (turpmāk – Direktīva) tiesību normas.

Direktīvas Preambulas 47.apsvērumā ir paskaidrots, 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. Lai noskaidrotu preču veidu, īpašības un darbību, patērētājam būtu jārikojas ar precēm vai jāizmēģina preces tikai tā, kā viņam būtu atļauts to darīt veikalā. Piemēram, patērētājam būtu tikai jāuzlaiko apģērbs, bet viņš nedrīkstētu to valkāt. Tātad patērētājam atteikuma termiņa laikā būtu jāizmēģina un jālieto preces ar pienācīgu rūpību. Patērētāja pienākumiem atteikšanās gadījumā nebūtu jāattur patērētāju izmantot savas 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. Strīds par radīto zaudējumu apmēru un par to pienākošās kompensācijas apmēru risināms saskaņā ar Civillikumu un Civilprocesa likumu.

Tādējādi Sabiedrībai ir pienākums atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā izmaksāt Patērētājam visu preces vērtību un pēc tam risināt jautājumu par zaudējumu atlīdzību.

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

nolemj

Apmierināt Patērētājas prasību.

Sabiedrībai jāatgriež Patērētājam pilna mobilā telefona vērtība 289,00 EUR.

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 priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš