

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 12.februārī

Nr.5-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs R.Grāvelsiņš

Komisijas locekļi A.Smagars un A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvji un I.Rūtiņš un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāvji

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrību* saistībā ar iegādātu lietotu automašīnu.

No *patērētāja* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka starp *patērētāju* un *sabiedrību* tika noslēgts līgums, ar kuru *sabiedrība* apņēma *patērētājam* izvēlēties un iegādāties ārvalstīs esošu lietotu automašīnu – Volvo S 60 Lim.2.5 T Summum, pirmā reģistrācija 02.2008., šasijas Nr.YV1RS595282698808 (turpmāk – automašīna). Līgumā norādītais noslēgšanas datums ir 2018.gada 4.jūnijs. Avansa maksājums 9000,00 EUR tika veikts 2018.gada 5.jūnijā. Apskatoties piegādāto automašīnu, *patērētājs* konstatēja vairākus defektus un uzskata, ka ir sniegta nepatiesa, maldinoša informācija. Līdz ar to *patērētājs* 2018.gada 27.jūnijā iesniedza *sabiedrībai* ar e-pasta starpniecību vēstuli par avansā iemaksātās naudas summas atgriešanu.

Sabiedrība paskaidro, ka automašīna ir atbilstošā tehniskajā stāvoklī, ko apliecina 2018.gada 19.jūlija VOLVO pārbaudes protokols. *Sabiedrība* uzsver, ka nav uzņēmusies saistību garantēt, ka automašīnai nebūs nekādu iespējamu estētisku trūkumu. 2018.gada 27.jūnijā *patērētājs* ir parakstījis pieņemšanas – nodošanas aktu par to, ka pieņem īpašumā transportlīdzekli. *Sabiedrība* norāda, ka *patērētājs* nav iesniedzis nekādus dokumentārus pierādījumus par automašīnas tehniskā stāvokļa neatbilstību, tieši pretēji, *sabiedrība* ir piedāvājusi tikties un pārliecināties, ka automašīnai defektu nav. *Sabiedrība* noliedz, ka starp *patērētāju* un *sabiedrību* būtu noslēgts distances līgums. *Sabiedrība* paskaidro, ka noslēgtais darījums ir individuāls.

Patērētājs skaidro, ka visa saziņa ar *sabiedrību* laika periodā no 2018.gada 25.maija līdz 27.jūnijam notika, izmantojot tikai distances saziņas līdzekļus – elektronisko pastu un tālruni. Pasūtījuma līgums tika parakstīts 2018.gada 27.jūnijā, reizē ar pieņemšanas - nodošanas aktu *sabiedrības* birojā.

Sabiedrība nepiekrīt izpildīt *patērētāja* prasību, jo uzskata, ka līgumsaistības ir izpildītas, automašīna atbilst līguma noteikumiem. Vēršoties *Komisijā*, *patērētājs* iesniegumā *Komisijai* lūdz sniegt palīdzību strīda risināšanā par naudas atgriešanu.

Sabiedrība sniedza atbildi *Komisijai*, kurā norāda, ka atkārtoti noraida, ka pasūtījums ir

uzskatāms par noslēgtu distances līgumu. *Patērētājam* sniegtais pakalpojums jeb pārdotā automašīna ir personalizēta un unikāla, tas ir, piemēklēta tikai un vienīgi *patērētājam* pēc viņa izteiktajām vēlmēm, visa informācija sniegta *patērētājam* personīgi par konkrētu viņa izvēlēto automašīnu. Tas ir individuāls pakalpojums. *Sabiedrība* paskaidro, ka 2019.gada 4.janvārī biedrība "MITAC" ir veikusi automašīnas tehnisko ekspertīzi, kuras kopija ir pievienota atbildei. Tehniskajā ekspertīzē ir norādīts, ka automašīnas vispārējais tehniskais stāvoklis ir ļoti labs. Turpmākai automašīnas ekspluatācijai nepieciešama ekspluatācijas materiālu un filtru maiņa. Automašīnai nav mainīti gaisa drošības spilveni un instrumentu panelis. Automašīnas ekspluatācijas laikā nav bijuši bojājumi, kas samazinātu automašīnas virsbūves, agregātu un aprīkojuma tehnisko stāvokli. Automašīnas priekšējā aizsargstieņa dekoratīvā pārvalka nomaiņa, automašīnas kreisā sāna virsmas krāsojuma un priekšējās kreisās statnes nelielais krāsojuma remonts, automašīnas turpmākā ekspluatācijā nesamazina tā tehnisko stāvokli, ekspluatācijas laiku un drošību. Līdz ar to *sabiedrība* noraida *patērētāja* prasību par naudas atgriešanu.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmo daļu *distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vienošanās, ko tie noslēguši, vienlaikus neatrodoties vienā un tajā pašā vietā, bet līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī izmantojot vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus, kā arī organizētu preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu. Par distances saziņas līdzekļiem uzskatāmi tālrunis, tīmeklis, elektroniskais pasts, televīzija, fakss, katalogs, presē publicētās reklāmas, kurām pievienots pasūtījuma kupons, un citi informācijas nosūtīšanas un pārraidīšanas distances līdzekļi.*

Komisija skaidri secina, ka *sabiedrība* 2018.gada 4.jūnijā ar e-pasta starpniecību nosūtīja *patērētājam* līguma tekstu un rēķinu, lūdzot pēc apmaksas nosūtīt maksājuma uzdevumu, lai vēlāk varētu veikt automašīnas pirkumu, bet *patērētājs* ir veicis rēķina apmaksu 5.jūnijā. Tādējādi, atzīstams, ka līgums ir noslēgts pusēm klāt neesot, bet paužot gribu noslēgt līgumu ar e-pasta starpniecību, tas ir, izmantojot distances saziņas līdzekļus. *Sabiedrības* iebildumus, ka līgums nav atzīstams par distances līgumu, *Komisija* atzina par nepamatotiem sekojošu apsvērumu dēļ:

Sabiedrības ieskatā attiecīgais līgums ir slēgts klātienē apstākļos. Tajā pašā laikā, *patērētājs* norāda, ka rakstisks līgums faktiski tika parakstīts reizē ar pieņemšanas – nodošanas aktu 2018.gada 27.jūnijā, ko *sabiedrība* neapstrīd. Turklāt, no lietas materiālos esošas e-pasta sarakstes neizriet, ka *sabiedrība* līguma izpildi (automašīnas piegādi un maksājuma veikšanu) būtu saistījusi ar nepieciešamību pirms tam parakstīt rakstisku līgumu. Tādējādi *Komisijas* ieskatā līguma noformēšana klātienē pēc tam, kad ar distances saziņas līdzekļu palīdzību līdzēju starpā ir panākta vienošanās par līguma būtiskajām sastāvdaļām, nemaina noslēgtā līguma juridisko statusu.

Sabiedrība norāda, ka elektroniskā sarakste ar *patērētāju* ir notikusi izņēmuma kārtā, jo *patērētājs* dzīvo Valmierā, un tā nav *sabiedrības* ierastā prakse un ka absolūts vairākums *patērētāju* tiek aicināti uz tikšanos klātienē.

Komisijas ieskatā uz apstākli, ka *sabiedrība* regulāri izmanto saziņai ar *patērētājiem* distances saziņas līdzekļus, liecina, gan tās izveidotā tīmekļa vietne, kurā ir norādīts, ka *uzņēmums SIA Usus" ir kopš 2010. gada Latvijā reģistrēta sabiedrība, kuras pamatdarbība ir autotransporta tirdzniecība un piegāde no Vācijas un Eiropas. e-mobile.lv ir mūsu elektronisko pakalpojumu (e-pakalpojumu) sniegšanas tiešsaistes vietne.*

Tavi personas dati tiks izmantoti, lai mēs varētu attālināti sniegt Tev interesējošos pakalpojumus. Tos izmantosim sekojošiem nolūkiem: pakalpojumu uzsākšanai, sniegšanai un komunikācijai saistībā ar tiem, rēķinu, līgumu un dokumentu sagatavošanai, ilgtermiņa apkalpošanai, kā arī norādīts, ka e-mobile.lv ir ērtākais un mūsdienīgākais veids kā atrast, iegādāties vai pārdot transporta līdzekļus visā Eiropā. Mūsu sadarbība ar autoscout24.de, mobile.de, kā arī citām auto sludinājumu platformām, nodrošina klientiem plašāko izvēli un iespēju atrast sev piemērotāko transporta līdzekli, gan tas, ka sabiedrība aicina patērētājus ne

tikai apmeklēt *sabiedrības* biroju, bet arī izmantot saziņai vairākus distances saziņas līdzekļus (norādīts telefona numurs, e-pasts). Turklāt tas nozīmē, ka ir izplānota organizēta distances saziņas sistēma.

Saskaņā ar *PTAL* 12.panta pirmo daļu patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma. Savukārt panta otrā daļa paredz to, ka patērētājs pirms atteikuma tiesību termiņa beigām par lēmumu atkāpties no līguma informē pārdevēju, iesniedzot tam atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu. Termiņš ir ievērots, ja patērētājs atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu nosūta pārdevējam pirms atteikuma tiesību termiņa beigām. Patērētāja pienākums ir pierādīt atteikuma tiesību izmantošanu.

Ņemot vērā to, ka *sabiedrības* un *patērētāja* starpā noslēgtais līgums atzīstams par distances līgumu, *patērētājam* ir atteikuma tiesības, kuras izmantojot, *patērētājs* var atkāpties no noslēgtā distances līguma ar *sabiedrību*.

Tādējādi ir secināms, ka *PTAL* ir iekļauta prezumcija, ka *patērētājam*, noslēdzot distances līgumu, ir tiesības noteiktā termiņā atkāpties no tā, izņemot Ministru kabineta noteiktos gadījumus. Ja netiek konstatēts kāds no Ministru kabineta noteiktajiem izņēmumiem, tad saskaņā ar *PTAL* 12.panta sestās daļas pirmo teikumu pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez pamatotas 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.

Saskaņā ar 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” 22.3. apakšpunktā noteikts, kad *patērētājs* nevar izmantota atteikuma tiesības, tas ir tad, kad prece ir izgatavota pēc *patērētāja* norādījumiem vai prece ir nepārprotami personalizēta.

Šis konkrētais gadījums nav attiecināms uz to, ka prece ir nepārprotami personalizēta, jo *Patērētājs* ar e-pasta starpniecību ir vēlējis iegūt plašu informāciju par automašīnu. Plašas informācijas iegūšana par konkrētu automašīnu nav uzskatāma par nepārprotami personalizētu, piemēram, pārveidota pēc *patērētāja* vajadzībām. *Sabiedrība* šādu automašīnu var pārdot jebkuram citam *patērētājam*. *Komisija* atzīst par nepamatotu *sabiedrības* norādi, ka pārdotā automašīna ir personalizēta tā iemesla dēļ, ka katrs *sabiedrības* pārdošanas darījums esot absolūti individuāls. *Komisija* nekonstatē, ka *patērētāja* iegādātā automašīna būtu nepārprotami personalizēta, tas ir, pārveidota atbilstoši *patērētāja* izteiktajām vēlmēm.

Konkrētajā gadījumā *patērētājam* ir tiesības izmantot atteikuma tiesības. Saskaņā ar 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” 19.2.apakšpunktu *patērētājam* ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā.

Komisija secina, ka *patērētājs* ievēroja 14 dienu atteikuma tiesības, tas ir, uzreiz 2018.gada 27.jūnijā pēc pieņemšanas – nodošanas akta parakstīšanas un automašīnas apskates atteicās no automašīnas - neizņemot to, izmantojot atteikuma tiesības.

PTAL 12.panta sestā daļa paredz, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 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. Līdz ar to, *sabiedrībai* saskaņā ar iepriekš minēto bija jāatmaksā *patērētājam* par noslēgto distances līgumu samaksāto naudas summu 9000,00 EUR.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz *PTAL* 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo un sesto daļu, 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 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” 19.2.apakšpunktu

nolemj

apmierināt *patērētāja* izvirzīto prasību – izmantot atteikuma tiesības.
Sabiedrībai atgriezt samaksāto naudas summu 9000,00 EUR apmērā.

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