

Other material

Other material

Member State: Latvia

Title: Rights to return the purchased item to the store

Emanating from: Latvijas Vestnesis, "Par likumu un valsti"

URL: <http://www.lvportals.lv/visi/skaidrojumi/265992-tiesibas-nopirkto-precu-atdot-atpakal-veikala/>

Keywords: consumer goods, guarantee

PDF:

Directive Articles

Consumer Sales and Guarantees Directive, [Article 3, 1.](#), Consumer Sales and Guarantees Directive, [Article 5, 1.](#)

Headnote

This article contains a general overview of the consumer rights to return goods under Latvian Consumer Protection Law. It covers rights to return goods in the context of distance contracts, second-hand goods, food and non-food items. Basics of filing a complaint with Latvian Consumer Protection Centre are also covered.

General Note

Please note that some of the legal provisions or their numbering cited in the article may have changed!

Full text

No brāža laikam pasargāts nav neviens, tāpat kā no negodīgiem komersantiem. Garantija ir labs veids, kā aizstāvēt pircēja tiesības, tomēr – ko darīt, ja nopirkts ir, piemēram, apģērbs, bet veikalā nav izvietots uzraksts, ka pirkumus pieņem atpakaļ? Tāpat interesanti zināt, vai veikals pieņems atpakaļ sapelējušu jogurtu?

LV portāls skaidro, kādos gadījumos preces bez garantijas var atdot atpakaļ veikalā un vai šie noteikumi attiecas arī uz izpārdošanu.

Atbilstoši Patērētāja tiesību aizsardzības likuma 13.pantam ražotāja, pārdevēja un pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt preces vai pakalpojuma kvalitāti jeb atbilstību līguma noteikumiem. Veikala gadījumā par līgumu uzskatāms ir čeks.

Šis likums kontrolē nepārtikas preču tirdzniecību. Izņēmums attiecas uz sadzīvē lietojamo ķīmisko vielu un ķīmisko produktu, medicīnas preču, zāļu, veterināro zāļu, kosmētisko un dzīvnieku kopšanas līdzekļu, kā arī farmaceutisko un veterinārfarmaceutisko produktu tirdzniecību.

Patērētāja tiesību aizsardzības likuma 14.pantā norādīts, ka precī var atdot atpakaļ komersantam šādos gadījumos:

- Tā neatbilst normatīvajos aktos vai normatīvtehniskajos dokumentos noteiktajām prasībām, kā arī parasti izvirzāmām prasībām – tai nepiemīt īpašības un izpildījums, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu patērētājs var pamatoti gaidīt, ņemot vērā preces raksturu. Respektīvi, precei ir defekts, vai tā ir brāķis.
- Prece nav derīga mērķiem, kādi paredzēti normatīvtehniskajos dokumentos vai tehniskajā pasē, bet, ja tādu nav, – mērķiem, kādiem tāda paša nosaukuma un apraksta preces parasti tiek izmantotas.
- Tā nav derīga mērķiem, kādiem patērētājs izvēlējis precī un par kādiem tas tieši vai netieši paziņojis pārdevējam, izņemot gadījumus, kad pārdevējs pārdošanas laikā nevarēja saprast šādus speciālus mērķus un patērētājam nebija pamatota iemesla paļauties uz pārdevēja kompetenci un spriedumu.
- Tā neatbilst īpašībām, kādas līguma slēgšanas vai piedāvājuma izteikšanas laikā pārdevējs uzrādījis ar preču paraugiem vai modeļiem.
- Tā nav iesaiņota, bet iesaiņojums ir nepieciešams, lai pasargātu precī no bojājumiem vai bojāšanās.
- Par to sniegta maldinoša, nepatiesa, nepilnīga vai neskaidra (nesalasāma) informācija vai tā nav sniegta vispār, un tāpēc precī nav iespējams lietot paredzētajam nolūkam vai arī tā rada vai var radīt apdraudējumu patērētāja mantai, veselībai, dzīvībai vai videi; prece ir viltota.
- Prece ir viltota.

Patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas.

PTAC norāda: ja preces vai pakalpojuma neatbilstība atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes vai pakalpojuma sniegšanas, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes vai pakalpojuma sniegšanas dienā, izņemot gadījumu, kad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā organizētā ekspertīzē pierāda pretējo.

Jāatceras, ka preces var atdot atpakaļ veikalā arī tad, ja par tām noslēgts kreditēšanas līgums.

Ko var pieprasīt pircējs?

PTAC informē: ja pircējs savu prasību iesniedz sešus mēnešus pēc pirkuma, tad viņš ir tiesīgs pieprasīt, lai ražotājs vai pārdevējs veic vienu no šādām darbībām:

- attiecīgi samazina preces cenu;
- novērš preces neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzina patērētājam izdevumus par neatbilstības novēršanu;
- apmaina precī pret tādu pašu vai ekvivalentu precī, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem;
- atceļ līgumu un atmaksā patērētājam par precī samaksāto naudas summu.

Ja preces defekts atklājas sešus mēnešus pēc pirkuma, tad likums sniedz iespēju prasīt no komersanta apmainīt precī un arī atlīdzināt zaudējumus, kas radušies defekta novēršanā.

Ja prece vairs nepatīk

PTAC norāda: ja nopirktā prece neder pēc izmēra, krāsas, fasona vai citu līdzīgu iemeslu dēļ, bet tai nav defektu vai bojājumu, nevarat pieprasīt no pārdevēja to apmainīt pret citu preci. Tas pats attiecas arī uz naudas atmaksu. Preces apmaiņa šajā gadījumā ir atkarīga tikai no pārdevēja pretimnākšanas un labas gribas. Tādos gadījumos komersants pircēju informē rakstiski un izliek paziņojumu, piemēram, "Preces apmaiņa nedēļas laikā". Pretējs gadījums ir, ja prece ir pirktā ar distances līgumu, piemēram, internetā. Tad pircējam ir tiesības pārdomāt un to atdot 14 dienu laikā.

PTAC uzsver: šis paziņojums nozīmē tikai iespēju nedēļas laikā preci apmainīt pret citu tādu pašu vai līdzīgu par to pašu cenu. Tas nenozīmē, ka pārdevējs aņņemas pieņemt nopirktu preci atpakaļ, atmaksājot par to samaksāto naudu, kā arī nedod tiesības pārdevējam divu gadu laikā nepieņemt prasījumu par konstatētajiem preces defektiem.

Patērētājam ir tiesības vienoties ar pārdevēju par naudas atmaksāšanu, tomēr viņam nav tiesību to pieprasīt, ja prece vienkārši nepatīk vai pircējs ir pārdomājis.

Protams, preces tiek pirktas arī kā dāvanas. Tādos gadījumos ne vienmēr ir zināms saņēmēja izmērs vai gaume, tāpēc ir iespējams paredzēt, ka prece būs jāmaina. Ja veikalā nav paziņojuma par preču apmaiņu, PTAC iesaka mēģināt pirms pirkuma izdarīšanas vienoties ar pārdevēju, ka nepieciešamības gadījumā viņš preci apmainīs pret citu preci vai pieņems to atpakaļ un atmaksās naudu. Lielākas drošības labad arī vienošanās gadījumā ar pārdevēju jāpalūdz to uzrakstīt uz kases čeka un parakstīt.

Visi šie noteikumi attiecas arī uz lietotām precēm. Neraugoties uz to, ka lietotu preču veikalos bieži var manīt paziņojumu "Preci nemaina un atpakaļ nepieņem", patērētājam ir tiesības izvirzīt pretenzijas pārdevējam, jo normatīvajam aktam ir lielāks spēks nekā līguma nosacījumiem. Par to vairāk var lasīt LV portāla skaidrojumā "Patērētāja tiesības, iegādājoties lietotu preci".

Veikalam jāpieņem arī izpārdošanas preces

PTAC norāda: par izpārdošanā vai ar atlaidēm pirkām precēm prasījumu var pieteikt tāpat kā par citām precēm. Nereti veikalos mēs gan redzam uzrakstus, ka izpārdošanā iegādātās preces veikali atpakaļ nepieņem, it kā savā veidā paziņojot – ja nopirki lētāk, tad nesūdzies.

Tomēr vai šāds uzraksts ir tiesisks? PTAC pārstāve Vineta Ore skaidro, ka nav, jo Patērētāju tiesību aizsardzības likumā ir norādīts: patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas. Un komersantiem ir jāievēro LR spēkā esošie normatīvie akti, neatkarīgi no tā, vai prece nopirktā par pazeminātu cenu. Cita lieta, protams, ir tādos gadījumos, ja precei samazināta cena defekta dēļ un par to patērētājs ir bijis informēts jau pirms pirkuma veikšanas.

Pie preces ir jābūt obligātai norādei par tās neatbilstību, jo Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 14.pants nosaka, ka prece vai pakalpojums nav uzskatāms par neatbilstošu gadījumā, ja pirms līguma slēgšanas patērētājs ir saņēmis rakstveida brīdinājumu par preces vai pakalpojuma nepienācīgu kvalitāti vai nepienācīgas kvalitātes iemesls ir patērētāja piegādātie materiāli, izņemot gadījumu, kad pakalpojuma sniedzējam kā profesionālim vajadzēja to zināt un rakstveidā brīdināt patērētāju.

V.Ore norāda, ka pie preces veikalā, piemēram, kleitas ir jābūt atzīmei, ka tai ir defekts, tādējādi patērētājs ir informēts par kleitas iegādi, kurai ir brāķis vai defekts, kas var izpausties arī kā traipi, un šajā gadījumā preci nevar nest atpakaļ. Šādas preces parasti noceno, bet nav pieļaujams, ka patērētājs preci nopērk un nezina zemās cenas iemeslu.

Arī pārtikas preces var atdot veikalā

Patērētāju tiesību aizsardzības likums runā vien par nepārtikas precēm. Tomēr ko darīt, ja gadījies nopirkt, piemēram, sapelējušu jogurtu?

Pārtikas un veterinārā dienesta Pārtikas uzraudzības departamenta Pārtikas izplatīšanas uzraudzības daļas vecākā eksperte Vineta Grīnberga skaidro: ikviens pircējs, ja vien viņam ir pamatotas pretenzijas par iegādātās pārtikas kvalitāti, var atdot preci pārtikas veikalā, ja vien viņam ir saglabāts pirkuma čeks līdz pārtikas produkta izlietošanas brīdim. Ar čeku un iegādāto pārtiku vajadzētu doties uz tirdzniecības vietu, kur prece iegādāta, un vienoties par to, vai tā tiks apmainīta pret kvalitatīvu vai tā tiks atdota atpakaļ, par to saņemot naudu.

Patērētājam ir tiesības vērsties veikalā visos gadījumos, ja viņu neapmierina preces kvalitāte, tomēr veikala administrācija izvērtē katru gadījumu atsevišķi un pieņem lēmumu. Ja pircējs nav apmierināts ar veikala lēmumu, tas var sniegt savu prasību arī tiesā.

Kā vislabāk risināt strīdu ar komersantu?

Ar prasību pircējam pie komersanta jāvērsas divu mēnešu laikā no dienas, kad atklāts preces vai pakalpojuma defekts.

Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem ir maznozīmīga un nevar būtiski ietekmēt patērētāja iespējas izmantot preci, patērētājs nevar prasīt, lai ražotājs vai pārdevējs atceļ līgumu un atmaksā par preci samaksāto naudas summu. Preces defekts ir maznozīmīgs, ja to nosaka ekspertīze. Tādos gadījumos preces neatbilstība nepazemina preces pamatfunkciju izpildes kvalitāti vai lietošanas īpašības un to var novērst, neradot vizuāli konstatējamas izmaiņas preces ārējā izskatā.

PTAC piedāvā rīcības shēmu gadījumā, ja nopirktā prece vai pakalpojums ir nekvalitatīvs. Pirmkārt, ar mutisku sūdzību jāvērsas pie pārdevēja. Labākajā gadījumā pārdevējs būs atsaucīgs un izdosies jautājumu atrisināt uz vietas.

Ja pārdevējs atsakās izpildīt mutiski izteikto prasību, tad jāvērsas rakstiski. Pārdevējam ir pienākums uz sūdzību atbildēt rakstiski. Prasījuma pieteikumam

obligāti jāpievieno darījuma apliecināšanas dokumenta jeb šajā gadījumā kases čeka kopija.

Prasījuma pieteikumu patērētājs sagatavo brīvā formā vai aizpilda prasījuma pieteikuma veidlapu, kas atrodama MK noteikumu Nr.631 "Kārtība, kādā piesakāma un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu" pielikumā.

PTAC informē, ka rakstiskajā prasībā jāietver:

- prasījuma pieteikuma adresāta (ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja) nosaukums (fiziskai personai – vārds, uzvārds);
- savs vārds, uzvārds un dzīvesvietas vai uzturēšanās vietas adrese;
- konstatētā preces vai pakalpojuma neatbilstība līguma noteikumiem;
- preces vai, sniedzot pakalpojumu, iznomātās, izgatavotās jaunās, uzlabotās vai pārveidotās lietas nosaukums, daudzums vai vienību skaits un identifikācijas pazīmes (ja prece vai lieta tiek atdota atpakaļ ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam) vai informācija par to, kā iespējams precei vai lietai piekļūt, ja precī vai lietu praktisku iemeslu dēļ nav iespējams uzrādīt, iesniedzot prasījuma pieteikumu;
- ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izvirzītā prasība;
- pielikumā norāda pievienotos dokumentus vai dokumentu kopijas;
- pieteikuma iesniegšanas datums;
- informācija par to, ka patērētājs vēlas patstāvīgi pieteikt ekspertīzi, ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nepiekrīt apmierināt prasījumu.

Prasījuma pieteikums jāpasūtīta divos eksemplāros. Prasījuma pieteikumu var sūtīt arī pa pastu, bet vēlams to sūtīt kā ierakstītu vēstuli ar paziņojumu no pasta, lai pēcāk būtu apliecinājums par dokumenta saņemšanu.

Ja pārdevējs 10 dienu laikā sniedz rakstisku pieprasīšanu pircēja sūdzību izpildīt, tad pārdevējam tā jāizpilda septiņas dienas pēc apstiprinājuma. Vai arī pārdevējs ar pircēju pēc abpusējas vienošanās var noteikt arī citu prasības izpildes laiku.

Gadījumā ja pārdevējs rakstiski un ar pamatojumu atsaka izpildīt pircēja sūdzību, tad būs nepieciešams veikt neatkarīgu ekspertīzi. Pārdevējs savā rakstiskajā atbildē nosaka, kuram jāveic ekspertīze – pašam vai patērētājam. Neatkarīgo ekspertu saraksts pieejams PTAC datubāzē.

Ja ekspertīze norāda uz to, ka patērētāja sūdzība bijusi pamatota, tad komersantam ne vēlāk kā septiņas dienas pēc atzinuma saņemšanas jāizpilda patērētāja prasība. Patērētāju tiesību aizsardzības likumā teikts: ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 30 dienu laikā no dienas, kad pircējs pieteicis prasību, vai attiecīgi pilnvarotu uzraudzības un kontroles iestāžu noteiktajā termiņā nav novērsis preces vai pakalpojuma trūkumu, viņa pienākums ir atlīdzināt visus zaudējumus, kas patērētājam radušies sakarā ar kavējumu.

Ja ekspertīze norāda uz to, ka komersantam bijusi taisnība, tad patērētājam būs jāsedz ekspertīzes izmaksas.