

Patērētāja tiesības, informācija par pasūtījuma atteikšanu un līguma laušanu

Latvijas Republikas Ministru Kabineta Noteikumi Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" nosaka, ka klientam ir tiesības atkāpties no līguma 14 kalendāro dienu laikā un atdot interneta veikalā iegādāto preci atpakaļ pārdevējam.

Klientam ir tiesības atteikties no pasūtījuma arī, ja:

Patērētāju tiesību aizsardzības likums 14.pants. Preces vai pakalpojuma neatbilstība līguma noteikumiem

1. 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;
2. tā 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;
3. tā nav derīga mērķiem, kuriem patērētājs izvēlējies preci un par kuriem tas tieši vai netieši paziņojis pārdevējam, slēdzot līgumu, izņemot gadījumus, kad pārdevējs pārdošanas laikā nevarēja saprast šādus speciālus mērķus un patērētājam nebija pamatota iemesla palauties uz pārdevēja kompetenci un spriedumu;
4. tā neatbilst īpašībām vai tās komplektācija neatbilst tai komplektācijai, kādas līguma slēgšanas vai piedāvājuma izteikšanas laikā pārdevējs uzrādījis ar preču paraugiem vai modeļiem;
5. tā nav iesaiņota, bet iesaiņojums ir nepieciešams, lai pasargātu preci no bojājumiem vai bojāšanās;
6. 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;

7. tā ir viltota.

Patērētāju tiesību aizsardzības likums 28.pants

Patērētāja tiesības, ja viņam pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece

Patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs pieprasīt, lai ražotājs vai pārdevējs veic vienu no šādām darbībām:

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

Neostore.lv aicina klientus saudzīgi izturēties pret precēm atteikuma tiesību realizēšanas termiņā!

Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta sestā daļa nosaka, ka "Patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai. ".

Saskaņā ar Latvijas Republikas MK noteikumiem "Noteikumi par distances līgumu":

- 22. Patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja:
 - 22.1. pilnībā ir pabeigta pakalpojuma sniegšana, kura tika uzsākta pirms atteikuma tiesību termiņa beigām, ja patērētājs ir

skaidri piekritis un apliecinājis, ka viņš zaudēs atteikuma tiesības no dienas, kad līgums par pakalpojuma sniegšanu būs pilnībā izpildīts;

22.2. preces vai pakalpojuma cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām, kuras pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nevar kontrolēt un kuras var rasties atteikuma tiesību termiņā;

22.3. prece tiek izgatavota pēc patērētāja norādījumiem vai prece ir nepārprotami personalizēta;

22.4. prece ātri bojājas vai tai drīz beidzas derīguma termiņš;

22.5. patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ;

22.6. prece tās īpašību dēļ pēc piegādes ir neatgriezeniski sajaukusies ar citām lietām;

22.7. līgums ir noslēgts par alkoholiskā dzēriena piegādi, par kura cenu ir panākta vienošanās līguma noslēgšanas laikā, ja tā piegādi var veikt pēc 30 dienām un tā vērtība ir atkarīga no tirgus svārstībām, kuras pārdevējs nevar kontrolēt;

22.8. patērētājs ir pieprasījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ierasties un veikt steidzamus remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs, ierodoties pie patērētāja, sniedz papildu pakalpojumu vai piegādā preces, kas nav nepieciešamās rezerves daļas, lai veiktu remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus, atteikuma tiesības ir piemērojamas minētajiem papildu pakalpojumiem vai precēm;

22.9. patērētājs ir atvēris audioierakstu vai videoierakstu, vai datorprogrammu iepakojumu;

22.10. tiek piegādāti laikraksti, periodiskie izdevumi vai žurnāli, izņemot gadījumu, ja tie tiek piegādāti saskaņā ar abonēšanas līgumu;

22.11. līgums noslēgts atklātā izsolē;

22.12. līgums noslēgts par izmitināšanas pakalpojumiem (izņemot līgumus par dzīvojamo telpu īri), preču pārvadāšanu, transportlīdzekļu īri, ēdināšanu vai izklaides pasākumiem, ja pakalpojuma sniedzējs apņemas sniegt pakalpojumu noteiktā

dienā vai noteiktā laikposmā;

22.13. līgums noslēgts par digitālā satura piegādi, kas netiek piegādāts pastāvīgā datu nesējā, ja digitālā satura piegāde ir uzsākta ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un apliecinājumu par atteikuma tiesību zaudēšanu.

Saskaņā ar Ministru kabineta noteikumiem "Noteikumi par līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas":

Patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ (t.sk. el.zobu birste, depilators, el.bārdas skuveklis, bārdas/matru trimmeris, el.matu griežamā mašīna, ausīs ieliekamās audio austiņas, ķermeņa kopšanas līdzekļi un citas tamlīdzīga rakstura preces, ja ir atvērts šo preču iepakojums un/vai ir bojāta drošības plombe).

Patērētāju tiesību aizsardzības likums 12.pants. Atteikuma tiesības

Atteikuma tiesības ir patērētāja tiesības noteiktā termiņā vienpusēji atkāpties no līguma (atteikt pasūtījumu), nemaksājot līgumsodu, procentus vai zaudējuma atlīdzību.

1. Patērētājs var izmantot atteikuma tiesības, lai atkāptos no:
 1. līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas;
 2. distances līguma;
 3. līguma par dzīvošanai paredzētas ēkas vai ēkas daļas lietošanas tiesību iegūšanu uz laiku.
2. Ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs šā panta otrajā daļā minēto līgumu noslēgšanas brīdī vai preces pārdošanas vai pasūtījuma nodošanas brīdī iesniedz patērētājam rakstveida atteikuma veidlapu, kurā minēts ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukums (firma), vārds, uzvārds un adrese, kā arī sniegts atteikuma tiesību apraksts.
3. Patērētājs rakstveida atteikumu adresē personai, kuras nosaukums (firma), vārds, uzvārds un adrese norādīta atteikuma veidlapā. Atteikuma nosūtīšana noteiktā termiņā izbeidz līgumu un atbrīvo

patērētāju no jebkurām līgumsaistībām, izņemot izmaksas, kas saistītas ar preču atdošanu atpakaļ ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam.

4. Patērētāja pienākums ir septiņu dienu laikā pēc rakstveida atteikuma nosūtīšanas atdot preci ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam (ja prece vai lieta ir saņemta). Ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir septiņu dienu laikā pēc izmaksas apstiprinošu dokumentu saņemšanas atmaksāt patērētājam to naudas summu līdz ar visiem procentiem, kura par preci vai pakalpojumu samaksāta līdz līguma izbeigšanas brīdim. Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības, pamatojot to ar preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem, un preci vai lietu atdod par saviem līdzekļiem, tad ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam septiņu dienu laikā pēc izmaksas apstiprinošu dokumentu saņemšanas jākompensē patērētājam arī ar preces vai lietas atdošanu saistītās izmaksas.
5. Patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā.

Prasījuma pieteikumu patērētājs sagatavo brīvā formā vai aizpilda prasījuma pieteikuma veidlapu, kas ir 2006. gada 1. augusta MK Noteikumiem Nr. 631 „Kārtība, kādā piesakāma un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu”: