

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētājam

SIA "HEMAT"

Reģ. Nr. 40003044399

info@hemat.lv

**Lēmums
par strīdu
Rīgā**

2025. gada 26.februārī

Nr. 2025/21-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Leimane kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāja un SIA "HEMAT" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādātiem apaviem, kuriem patērētāja ir konstatējusi neatbilstību.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka no patērētājas iesnieguma izriet, ka 2024.gada 17.jūlijā patērētāja sabiedrības veikalā iegādājās ortopēdiskos apavus 162,00 EUR vērtībā. Apaviem atklājās defekts – apavu iekšējā odere ir nodilusi līdz apavu iekšējiem plastmasas elementiem un apavos ir parādījušies caurumi, līdz ar to patērētāja 2024.gada 25.augustā vērsās pie sabiedrības ar iesniegumu, tomēr atbilde netika saņemta. 2024.gada 18.septembrī patērētāja vērsās Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) pēc palīdzības. PTAC pieprasīja un saņēma sabiedrības skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto, kurā norādīts, ka patērētājas iegādātajiem apaviem nav ražošanas defekta, līdz ar to apavi atpakaļ netiks pieņemti.

Iesniedzot iesniegumu Komisijai, patērētāja norādīja, ka nepiekrīt sabiedrības teiktajam – ka apaviem nav ražošanas defekta. Patērētāja norāda, ka iegādājās jaunus tādus pašus apavus tikai citā veikalā un pēc aptuveni divu mēnešu valkāšanas, jaunieģādātie apavi nav sabojājušies. Patērētāja arī ir iesniegusi apavu attēlus, kuros ir redzams salīdzinājums starp sabiedrībā iegādātajiem apaviem un jaunieģādātajiem apaviem.

Sabiedrība nav sniegusi atbildi Komisijai.

Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus un fotogrāfijas, secina, ka apavi nav ražoti no kvalitatīva un izturīga materiāla, uz ko norāda fakts, ka apavu šuves ir atirušas apavu iekšpusē, kā arī no ārpuses apavu zoles sāk atlīmēties. Ievērojot minēto, Komisija secina, ka apavi ir līguma noteikumiem neatbilstoši.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) PTAL 13.pantu pārdevēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem un, ja patērētājs ir konstatējis, ka prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša saskaņā ar kritērijiem, kuri ir norādīti PTAL 14.pantā, atbilstoši PTAL 27.panta pirmajai daļai, patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu pārdevējam par preces neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces piegādes dienas. Saskaņā ar PTAL 13.panta pirmo daļu pārdevējam, ja preces neatbilstība atklājusies gada laikā no preces piegādes, ir pienākums pierādīt par preces atbilstību līguma noteikumiem.

Komisija skaidro, ka PTAL 14.panta pirmās daļas pirmajā punktā noteikt, ka prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja tā atbilst pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja sniegtajam preces aprakstam, norādītajam preces veidam, daudzumam un kvalitātei, kā arī funkcionalitātei, saderībai, sadarbspējai un citām iezīmēm.

No minētā izriet, ka tā kā apavi neatbilst sabiedrības solītajam, kā arī sabiedrība nav iesniegusi pierādījumus, kas pierādītu, ka apaviem nav ražošanas defekta, tad Komisijas ieskatā var uzskatīt, ka apavi ir līguma noteikumiem neatbilstoši.

Savukārt PTAL 28.panta otrajā daļā ir noteikts, ja prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša, vispirms patērētājs ir tiesīgs izvēlēties, lai pārdevējs bez atlīdzības novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai tas ir nesamērīgi. PTAL 28.panta piektā daļa paredz, ka cenas samazinājumu vai līguma atcelšanu un par preci samaksātās naudas atgriešanu patērētājs ir tiesīgs prasīt tikai iestājoties kādam no nosacījumiem, kuri uzskaitīti PTAL 28.panta piektā daļas apakšpunktos. Piemēram, pārdevējs saprātīgā termiņā nav novērsis preces neatbilstību līguma noteikumiem vai nav preci apmainījis pret līguma noteikumiem atbilstošu.

Ņemot vērā, ka patērētāja ir iegādājusies līguma noteikumiem neatbilstošus apavus un sabiedrība saprātīgā termiņā nav novērsusi apavu neatbilstību līguma noteikumiem, patērētājai ir tiesības prasīt naudas atgriešanu atbilstoši PTAL 28.panta piektajai daļai.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 13.pantu, 14.panta pirmās daļas 1.punktu un 28.panta otro un piekto daļu

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību.

SIA "HEMAT" veikt patērētājai pilnu naudas atmaksu 162,00 EUR apmērā.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

M. Vētra