

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 "DP Concept"

Reģ. Nr. 40103689193

dp@dpconcept.lv

Lēmums

par strīdu

Rīgā

2025.gada 22.janvārī

Nr. 2025/1-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "DP Concept" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu dīvanu.

No lietas materiāliem izriet, ka 2024.gada 10.martā patērētāja sabiedrības veikalā pasūtīja dīvanu, par ko tika iemaksāts avanss 50,00 EUR apmērā. Savukārt atlikušo summu 850,00 EUR apmērā patērētāja sabiedrībai samaksāja 2024.gada 2.maijā. Dīvanu patērētāja saņēma 2024.gada 7.maijā un pēc tā piegādes patērētāja konstatēja vairākas neatbilstības, tādēļ 2024.gada 17.maijā patērētāja sabiedrībai iesniedza iesniegumu. Iesniegumā patērētāja norādīja uz šādām neatbilstībām: nekvalitatīvi nošūti stūri, guļamvietas nav vienā līmenī, kā arī guļamvietas grūti izvelkas, spilveniem rāvējslēdzēju furnitūra ir baltā krāsā, starpa starp guļamvietām ir nelīdzena, kā arī plata sprauga starp dīvāna sieniņu un guļamvietu saliktā veidā. Ņemot vērā minēto, 2024.gada 23.maijā pie patērētājas ieradās sabiedrības pārstāvis un dīvāns tika nogādāts neatbilstību novēršanai. 2024.gada 24.maijā dīvāns patērētājam tika atgriezts atpakaļ un patērētāja konstatēja, ka ne visi defekti ir novērsti, kā arī ir parādījušies jauni. 2024.gada 27.jūnijā patērētāja sabiedrībai iesniedza iesniegumu, norādot uz šādām neatbilstībām – stūri pēc remonta izskatījās apmierinoši, bet pēc tam palika arvien saburzītāki (izskatās, ka nav līdz galam piepildīti), guļamvietas joprojām nav vienā līmenī, visas 4 dīvāna daļas ir dažādos līmeņos, starpa starp guļvietām joprojām ir nelīdzena, lielie spilveni paliek plakani, dīvāns ekspluatācijas laikā sāka "čīkstēt", guļamvietas joprojām grūti izvelkas, kā arī sprauga starp dīvāna sieniņu un guļamvietu joprojām izskatās plata. Ņemot vērā, ka pēc sabiedrības veiktā remonta defekti joprojām nav novērsti (turklāt ir parādījušies jauni), patērētāja vēlas, lai viņai tiktu atgriezta samaksātā nauda.

Izskatot patērētājas iesniegumu PTAC, sabiedrība sniedza skaidrojumu, ka sabiedrības veikalā patērētāja pasūtīja dīvanu pēc modeļa, bet ar mainītiem izmēriem: mainīts dīvāna garums, dziļums, sānu biezums, kā arī patērētājas izvēlēts audums. Patērētāja vērsās pie sabiedrības ar sūdzību sarakstu. Sabiedrība saņēma dīvanu un īsā laikā novērsa visus norādītos trūkumus. Neskatoties uz minēto, sabiedrība no patērētājas saņēma atkārtotu sūdzību ar prasību atgriezt samaksāto naudu. Sabiedrība norāda, ka tā ar patērētāju sazināsies, lai novērstu konstatētos trūkumus.

Pēc skaidrojuma saņemšanas, PTAC telefoniski sazinājās ar patērētāju un patērētāja

norādīja, ka, ņemot vērā, ka sabiedrība dīvanam jau vienu reizi ir veikusi remontu un neatbilstības joprojām nav novērstas, patērētāja nevēlas, lai sabiedrība dīvanam veiktu atkārtotu remontu. Ņemot vērā minēto, patērētāja vēlas, lai sabiedrība atgrieztu par dīvanu samaksāto naudu.

Ņemot vērā, ka PTAC sniegtā palīdzība strīda risināšanā nebija sniegusi rezultātu, 2024.gada 9.septembrī patērētāja iesniedza iesniegumu Komisijai. Iesniegumā Komisijai patērētāja norāda, ka, neskatoties uz to, ka sabiedrība iegādātajam dīvanam ir veikusi remontu, konstatētās neatbilstības joprojām nav novērstas. Ņemot vērā minēto, patērētāja vēlas, lai Sabiedrība atgrieztu par dīvanu samaksāto naudu. Vienlaikus iesniegumam patērētāja ir pievienojusi fotogrāfijas un video ierakstus, kur redzamas dīvanam esošās neatbilstības.

Pēc iesnieguma saņemšanas, PTAC, kā Komisijas sekretariāta funkciju izpildītājs, nosūtīja vēstuli sabiedrībai, lūdzot sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto.

Sabiedrība sniedza skaidrojumu, ka par izgatavotā dīvana kvalitāti sabiedrība ir uzņēmusies pilnu atbildību un novērsusi visas patērētājas norādītās problēmas. Savukārt pēc Komisijas atkārtota pieprasījuma Sabiedrība sniedza papildu skaidrojumu par iespējamām defektu cēloņiem. Sabiedrība norādīja, ka no patērētājas iesūtītajiem video ierakstiem nav iespējams saprast no kurienes rodas dīvana "čīkstēšana". Sabiedrība izsaka pieņēmumu, ka "čīkstēšana" iespējams ir saistīta ar nelīdzenu grīdu. Attiecībā uz attālumu starp atzveltī un sēdekli salocītā veidā Sabiedrība norāda, ka attālums radās tāpēc, ka mainoties gultas platumam, mainās transformācijas mehānisms. Uztādot citu mehānismu, tā rezultātā izveidosies attālums. Dīvanam atrodoties salocītā pozīcijā, šo attālumu nosedz spilveni un tas nav redzams. Attiecībā uz dīvana cietību – Sabiedrība norāda, ka dīvanā ir ļoti elastīgas putas, kā arī izmantoti dažāda izmēra atperu bloki. Sabiedrība norāda, ka neviens dīvāns nav paredzēts "punktveida" slodzei, tāpēc, piespiežot uz dīvana ar ceļiem, tas var pat tikt sabojāts.

Iepazīstoties ar lietas materiāliem, proti, foto attēliem un video ierakstiem, Komisija norāda, ka tās ieskatā defekti, kuri liecina, ka iegādātais dīvāns ir uzskatāms par līguma noteikumiem neatbilstošu ir šādi:

- Dīvana "čīkstēšana" - patērētājas iesūtītajā video ierakstā tā ir labi dzirdama.
- Plata sprauga starp dīvana sienu un guļamvietu. Neatbilstību iespējams secināt pēc dīvana parauga, kas izvietots sabiedrības veikalā (dīvana parauga fotogrāfijas ir iesniegusi gan patērētāja, gan arī sabiedrība), proti, šajā paraugā tik liela sprauga nav redzama. Komisija arī norāda, ka tehnoloģiski tika lielai spraugai arī nevajadzētu būt. Tāpat arī dīvana paraugam, kas izvietots veikalā ir stingri stūri un dīvana spilveniem ir stingra forma. Savukārt patērētājas iesniegtajās fotogrāfijās, kur redzams iegādātais dīvāns, dīvana stūriem nav stingras formas (proti, tie izskatās "saburzīti").

Vienlaikus Komisija vērš uzmanību, ka fotogrāfijās, kuras Komisijai iesniedza patērētāja, ir redzams, ka finiera dēļos ir plaisas, kā arī skrūvju vietās ir nobīdes. Komisija norāda, ka šādas nobīdes skrūvju vietās ir pieļaujamas, taču vienlaikus ir iespējams, ka šādas nobīdes montāžas brīdī ir traucējušas noregulēt dīvanu tā, lai dīvanam būtu precīzi salaidumi un savienojumi. Tāpat nobīdes skrūvju vietās var būt arī cēlonis, kas izraisa dīvana "čīkstēšanu".

Komisija skaidro, ka kritēriji preces atbildībai līguma noteikumiem ir noteikti Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk - PTAL) 14.pantā, proti, saskaņā ar 14.panta pirmajā un sestajā daļā noteikto, prece uzskatāma par līguma noteikumiem atbilstošu, ja tā atbilst pārdevēja sniegtajam preces parauga aprakstam un kvalitātei, kā arī funkcionalitātei, saderībai, sadarbspējai un citām iezīmēm. Vienlaikus Komisija skaidro, ka PTAL 13.panta trešajā daļā ir ietverta likumiska prezumcija par faktu, ka pārdevēja pārdotā prece jau tā iegādes dienā neatbilda līguma noteikumiem, ja neatbilstība atklājas gada laikā pēc preces piegādes, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu. No iepriekš minētā izriet pārdevēja pienākums pierādīt, ka piegādes brīdī preces neatbilstība nepastāvēja.

Tādējādi, ņemot vērā, ka patērētāja par dīvana neatbilstībām sabiedrību informēja

nepilnu mēnesi pēc tā piegādes, sabiedrības pienākums ir pierādīt, ka piegādātais dīvāns ir līguma noteikumiem atbilstošs, proti, iesniegt pierādījumus, ka sabiedrība ir izpildījusi savas saistības un piegādājusi dīvānu bez defektiem. Savukārt, ja sabiedrība šādus pierādījumus nevar iesniegt, minētais norāda, ka sabiedrība nevar pierādīt dīvāna atbilstību līguma nosacījumiem.

Komisijas ieskatā sabiedrība nav iesniegusi pietiekamus pierādījumus, no kuriem Komisija varētu secināt, ka iegādātais dīvāns ir uzskatāms par līguma noteikumiem atbilstošu. Proti, sabiedrība nav iesniegusi pierādījumus un cēloņu skaidrojumu, ka dīvānam konstatētie defekti nav saistīti ar dīvāna nekvalitatīvu projektēšanu, izmaiņām vai montāžu. Sabiedrības sniegtais skaidrojums, ka dīvāna "čīkstēšana" iespējams ir saistīta ir nelīdzenu grīdu ir tikai pieņēmums, nevis pierādījums. Vienlaikus Komisija vērs uzmanību, ka iegādātais dīvāns jau vienu reizi tika atgriezts sabiedrībai un sabiedrība bez papildus maksas veica neatbilstību novēršanu, līdz ar ko Komisija secina, ka sabiedrība jau ir atzinusi, ka dīvānam ir nepilnības. Tāpat lietā būtisks ir apstāklis, ka konstatētās neatbilstības nav novērstas jau ilgstoši.

Ņemot vērā minēto, Komisija secina, ka patērētājam ir piegādāts līguma noteikumiem neatbilstošs dīvāns. Līdz ar ko sabiedrības pienākums ir novērst neatbilstību, atbilstoši patērētājas izvirzītajai prasībai saskaņā ar PTAL noteikto kārtību.

Komisija norāda, ka PTAL 28.panta otrajā daļā ir noteikts, ka 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. Savukārt 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 arī neraugoties uz pārdevēja centieniem, preces neatbilstība joprojām nav novērsta.

Komisija norāda, ka šajā gadījumā patērētāja ir tiesīga izvirzīt prasību par naudas atgriešanu saskaņā ar PTAL 28.panta piekto daļu. Komisijas ieskatā ir jāņem vērā, ka strīds tiek risināts ilgstoši un visu šo laiku patērētājas dzīvesvietā ir piegādāts līguma noteikumiem neatbilstošs dīvāns. Tādejādi ir uzskatāms, ka neatbilstība nav novērsta saprātīgā termiņā. Tāpat Komisijai nav pārliecības, ka sabiedrība patiešām var piegādāt līguma noteikumiem atbilstošu dīvānu, ņemot vērā, ka sabiedrība jau vienu reizi ir veikusi darbības neatbilstību novēršanai, tomēr tās joprojām nav novērstas.

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, 14.panta pirmo un sesto daļu, 28.panta piektās daļas pirmo un otro daļu punktu:

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību.

SIA "DP Concept" atgriezt patērētājam naudas summu 900,00 EUR apmērā, kas samaksāta par iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu dīvānu.

Saskaņā ar PTAL 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

A. Biksiniece