

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

Patērētājam

SIA "Durvistev"

Reģ. Nr. 50203367331

Paziņošanai E-adresē

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2025.gada 24.janvārī

Nr.2025/2-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Buls kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju 1, patērētāju 2 (turpmāk abi kopā – patērētāji) un SIA "Durvistev" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar sešiem iegādātiem logiem, no kuriem viens neatbilst līguma noteikumiem.

No iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2023.gada 20.oktobrī patērētāji veica sešu logu pasūtījumu, iesniedzot precīzus logu izmērus. Sākotnēji patērētāji konstatēja, ka sabiedrība ir atsūtījusi piedāvājumu ar nepareiziem logu izmēriem. Patērētājs 2 devās uz sabiedrību un informēja sabiedrību par pieļauto kļūdu. Sabiedrība nosūtīja izlabotu piedāvājumu, kam patērētāji piekrita, paļaujoties, ka sabiedrība ir novērsusi pieļautās kļūdas. 2023.gada 3.novembrī patērētājs 2 veica avansa maksājumu par visiem logiem un 2023.gada 2.decembrī – atlikušo maksājumu, kopā samaksājot 1854,06 EUR.

Saņemot logus, patērētāji konstatēja, ka viens no logiem (L1, cena 300,52 EUR) neatbilst pasūtījumā norādītajiem izmēriem. Patērētāji pieprasīja sabiedrībai atmaksāt par šo logu samaksāto naudu, jo logu nebija iespējams izmantot paredzētajam mērķim. Sabiedrība atteicās izpildīt prasību, norādot, ka, saņemot piedāvājumu, patērētājiem bija jāiepazīstas ar to.

Patērētāja 1 vērsās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC), kur patērētājas 1 iesnieguma izskatīšanas laikā iesniegumam pievienojās patērētājs 2, par ko tika informēta arī sabiedrība. PTAC nosūtīja sabiedrībai vēstuli, pieprasot sniegt skaidrojumu par strīdu. Tomēr sabiedrība nesniedza uz PTAC pieprasījumu atbildi pēc būtības, norādot, ka dokumentu kopiju sarakstā nav pilnvaras patērētājam 1 pārstāvēt pircēju un ka sabiedrība nav saņēmusi no pircēja pretenzijas par iegādāto preci Nr. BD-2004547. PTAC nosūtīja sabiedrībai patērētāja 2 iesnieguma kopiju, tomēr sabiedrība savu viedokli nemainīja. Sabiedrība nesniedza atbildi pēc būtības arī uz vēstuli, kuru PTAC nosūtīja saistībā ar patērētāju iesniegumu Komisijai.

Komisija, iepazīstoties ar lietā esošajiem materiāliem, konstatē, ka sabiedrībai ir

nosūtīts pasūtījums ar precīziem logu izmēriem. Logu izmēri ir skaidri norādīti, tos nav iespējams pārprast. Sabiedrība šo pasūtījumu pieņēma, tādējādi apņemoties izgatavot konkrēta izmēra logus. Izvērtējot patērētājas iesniegto, no *Whatsapp* lietotnes izkopēto saraksti, Komisija konstatē, ka nav pamata uzskatīt, ka patērētāji būtu apstiprinājuši kādas izmaiņas sākotnējā pasūtījumā.

Komisija norāda, ka kritēriji preces atbilstībai līguma noteikumiem noteikti Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 14.panta pirmās daļas 2.punktā: prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja tā ir derīga mērķiem, kādiem patērētājs izvēlējies precī un kādus norādījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ne vēlāk kā līguma slēgšanas brīdī, un pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir apstiprinājis preces derīgumu šiem mērķiem.

Sabiedrības piegādātā loga (L1, cena 300,52 EUR) izmēri neatbilst pasūtījumā norādītajiem izmēriem, līdz ar to logs arī nav derīgs mērķiem, kādiem šis logs tika iegādāts.

Saskaņā ar PTAL 13.panta pirmo un trešo daļu pārdevēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem. Turklāt, ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas gada laikā pēc preces piegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu. No minētajām tiesību normām izriet sabiedrības pienākums pierādīt, ka logs atbilda līguma noteikumiem tā iegādes dienā.

Komisija konstatē, ka Sabiedrība nav sniegusi skaidrojumu pēc būtības, nav iesniegusi pierādījumus tam, ka logs L1 atbilst līguma noteikumiem. Līdz ar to Komisija secina, ka logs L1 neatbilst līguma noteikumiem.

Saskaņā ar PTAL 28.panta piektās daļas 3.punktu, ja prece neatbilst līguma noteikumiem, patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs samērīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par precī samaksāto naudas summu, ja neatbilstība ir tik nozīmīga, ka tā attaisno tūlītēju cenas samazinājumu vai līguma atcelšanu.

Komisija, izvērtējot loga L1 izmērus patērētāju pasūtījumā un sabiedrības piedāvājumā, secina, ka sabiedrības piegādātais logs ievērojami atšķiras no pasūtījumā norādītā. Proti, ir konstatējama ievērojama neatbilstība līguma noteikumiem, kuras dēļ patērētāji ir tiesīgi prasīt līguma daļēju atcelšanu un naudas atmaksu par logu L1.

Komisija norāda, ka no PTAL 28.panta (6²) daļas izriet, ja konstatēta neatbilstība tikai attiecībā uz kādu no precēm, kas piegādātas saskaņā ar līgumu, un ir pamats prasīt līguma atcelšanu atbilstoši šim pantam, patērētājs ir tiesīgs prasīt līguma atcelšanu attiecībā uz neatbilstošajām precēm.

Ja patērētājs ir pieprasījis, lai līgums tiktu atcelts, patērētājs uz pārdevēja rēķina atdod pārdevējam preces un pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atmaksā patērētājam par precēm samaksāto naudas summu brīdī, kad tiek saņemtas preces vai kad patērētājs ir iesniedzis pierādījumu tam, ka preces ir nosūtītas atpakaļ (PTAL 28.panta (6³) daļa).

Sazinoties ar patērētāju 1, Komisija noskaidroja, ka logs L1 joprojām atrodas pie patērētājiem, jo sabiedrība ir noraidījusi patērētāju prasību par loga atgriešanu un naudas atmaksu. Ievērojot PTAL 28.panta (6³) daļā noteikto, Komisija norāda, ka sabiedrībai par saviem līdzekļiem ir jāorganizē loga paņemšana no patērētājiem. Ja patērētāji nosūta logu sabiedrībai, tad sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājiem ne tikai loga vērtība, bet arī atpakaļ sūtīšanas izdevumi.

Komisija konstatē, ka naudas pārskaitījums par logiem ir veikts no patērētāja 2 bankas konta. Līdz ar to, atmaksājot naudu par logu L1, sabiedrībai nauda ir jāpārskaita uz patērētāja 2 bankas kontu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta pirmo un trešo daļu, 14. panta pirmās daļas 2.punktu, 28.panta piektās daļas 3.punktu, (6²) daļu un (6³) daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

apmierināt patērētājas 1 un patērētāja 2 prasību pret SIA “Durvistev”.
SIA “Durvistev” atmaksāt 300,52 EUR, pārskaitot tos uz patērētāja 2 bankas kontu.

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

M.Vētra