

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 "ISG"

Reģ.Nr. 40103646387

isg@isg.lv

Lēmums par strīdu Rīgā

2024.gada 5.novembrī

Nr. 2024/164-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "ISG" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar piegādātām un uzstādītām metāla durvīm.

No patērētāja iesnieguma un tam pievienotajiem dokumentiem izriet, ka patērētājs ar sabiedrību vienojās par metāla durvju izgatavošanu, piegādi un montāžu. Par durvīm tika samaksāts avanss 375,10 EUR apmērā, atlikusī maksājuma summa – 496,10 EUR – patērētājam bija jāsamaksā pēc durvju montāžas. Patērētājs norāda, ka, vienojoties par durvīm, patērētājs arī informēja sabiedrības darbinieku par izvēlēto durvju krāsu, tomēr lietas materiālos nav rakstveida līguma, kā arī pierādījumu tam, kādu krāsu durvīm patērētājs izvēlējās. Pēc tam, kad patērētāja prombūtnes laikā sabiedrība bija atvedusi un uzstādījusi durvis, patērētājs konstatēja, ka durvju krāsa neatbilst patērētāja izvēlētajai, kā arī durvju montāža nav kvalitatīva. Patērētājs sarakstē ar sabiedrību norādīja uz durvju trūkumiem un sabiedrība apņēmas pārkrāsot durvis. Patērētājs vienojās ar sabiedrību, ka sabiedrība ieradīsies noteiktā datumā, lai izņemtu durvis. Ņemot vērā, ka patērētājs strādā diennakts maiņu darbu, bija būtiski, lai sabiedrība ierodas noteiktajā datumā. Sabiedrība noteiktajā datumā neieradās, bet paņēma durvis citā datumā un paziņoja, ka nokrāsotās durvis atdos patērētājam pēc tam, kad patērētājs būs samaksājis atlikušo naudas summu par durvīm. Ņemot vērā, ka sabiedrība durvis izņēma bez patērētāja ziņas un ka dzīvokli nevarēja atstāt bez ārdurvīm, patērētājs iegādājās durvis no cita komersanta. Līdz ar to patērētājam vairs nav vajadzīgas durvis, kuras pasūtīja sabiedrībā, un patērētājs prasa, lai sabiedrība atmaksā iemaksāto avansu.

Sabiedrība skaidrojumā par strīdu norāda, ka nevar atgriezt avansa maksājumu, jo durvju izgatavošana notika uz pasūtījumu, pēc individuālajiem ailes izmēriem. Durvis joprojām atrodas sabiedrības noliktavā un, samaksājot pasūtījuma atlikušo daļu, patērētājs var tās saņemt. Sabiedrība norāda, ka tā neatsakās no saviem pienākumiem un saistībām, bet lūdz, lai patērētājs izpilda savas saistības - veic pilnu pasūtījuma apmaksu pirms pakalpojuma saņemšanas.

Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 14.panta pirmās daļas 6.punktu prece atbilst līguma noteikumiem, ja tā attiecīgajā gadījumā pirms līguma noslēgšanas atbilst pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja sniegtajam preces parauga aprakstam un kvalitātei". Konkrētajā gadījumā, lai gan nav dokumenta, kurā būtu noteikta patērētāja iegādāto durvju krāsa, no iesniegtajiem materiāliem

izriet, ka patērētājs ir izteicis sabiedrībai pretenzijas par durvju krāsu un sabiedrība nav noliegusi to, ka uzstādīto durvju krāsa neatbilda tai krāsai, kuru patērētājs izvēlējās no kataloga un paziņoja sabiedrības darbiniekam. Tādejādi Komisija secina, ka durvju krāsa neatbilda sabiedrības sniegtajam aprakstam, proti, patērētāja izvēlētās krāsas attēlam katalogā.

PTAL 28.panta pirmās daļas 1.punktā ir noteikts, ka patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem. Paņemot durvis pārkrāsošanai, sabiedrība rīkojās atbilstoši PTAL 28.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktajam.

Vienlaikus Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 28.panta ceturto daļu prece apmaināma vai tās neatbilstība līguma noteikumiem novēršama bez atlīdzības (tajā skaitā bez preces nosūtīšanas, darba, materiālu un citu izmaksu atlīdzināšanas) un saprātīgā termiņā, neradot neērtības patērētājam un ņemot vērā preces raksturu, kā arī paredzamo tās lietošanas nolūku. Patērētāja pienākums ir nodot precī pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam neatbilstību novēršanai vai apmaiņai.

Saskaņā ar patērētāja sniegto informāciju sabiedrība neievēroja durvju izņemšanas datumu, tādejādi radot patērētājam neērtības. Vēl lielākas neērtības sabiedrība radīja, nenovēršot durvju neatbilstību saprātīgā termiņā. Jāņem vērā, ka durvis ir prece, kuras neesība rada būtiskas neērtības patērētājam, jo dzīvokli nedrīkst ilgi atstāt bez ārdurvīm. Paņemot durvis, lai novērstu to neatbilstību līguma noteikumiem, sabiedrībai bija jārīkojas pēc iespējas ātri, saskaņojot ar patērētāju durvju atpakaļ ievietošanas datumu. Savukārt sabiedrība rīkojās pretēji PTAL 28.panta ceturtajā daļā noteiktajam. Sabiedrība patērētājam neatdeva durvis pēc iespējas ātrāk, bet gan izvirzīja nosacījumu durvju atdošanai – patērētājam jāsamaksā atlikušais maksājums par durvīm. Komisija norāda – sabiedrība nav iesniegusi dokumentus, kas pamatotu šādu sabiedrības prasību. Ja pastāvēja vienošanās ar patērētāju, ka atlikusī maksājuma daļa jāsamaksā pirms durvju uzstādīšanas, tad šāda vienošanās bija jānoformē rakstveida formā. Tikai tad, ja sabiedrība varētu pierādīt, ka pastāvēja vienošanās par atlikušās naudas summas samaksu pirms durvju uzstādīšanas, sabiedrība varētu izvirzīt šādu prasību.

PTAL 28.panta piektās daļas 1.punkts noteic: patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs samērīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par precī samaksāto naudas summu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saprātīgā termiņā nav novērsis preces neatbilstību līguma noteikumiem vai nav precī apmainījis pret līguma noteikumiem atbilstošu, nav ievērojis šā panta devīto un vienpadsmito daļu vai atteicies to darīt.

Izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un iepriekš norādītos apsvērumus, Komisija secina, ka patērētājs ir tiesīgs prasīt atmaksāt samaksāto avansu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 14.panta pirmās daļas 1.punktu, ceturto daļu piektās daļas 1.punktu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 28.panta pirmās daļas 1.punktu,

nolemj:

apmierināt patērētāja prasību. SIA “ISG” atmaksāt patērētājam 375,10 EUR.

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