

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

Sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2023.gada 9.martā

Nr.23 – psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Maija Vētra

Komisijas locekļi: Līdija Kuple kā patērētāju interešu pārstāve un Ilona Leimane kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar iegādātajiem apaviem (turpmāk – apavi).

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētāja 2022.gada 24.februārī sabiedrībā iegādājās apavus. Pirkšanas brīdī veikalā apavi tika apstrādāti pret mitrumu. Patērētāja norāda, ka apavus izlēma sākt valkāt 2022.gada novembrī, un pirms valkāšanas patērētāja apavus apstrādāja ar ūdensizturīgu aizsarglīdzekli. Pēc apstrādes konstatēja, ka uz apavu labās kājas puspara parādījās nevienmērīgi plankumi, līdzīgi kādas vielas pilieniem. 2022.gada 27.novembrī patērētāja vērsās sabiedrībā ar lūgumu, izsniegt dāvanu karti par nekvalitatīviem apaviem. Sabiedrība patērētājai sniedza rakstveida atbildi kopā ar eksperta slēdzienu, kurā norādīts, ka apaviem nav konstatēts ražošanas defekts, bet plankumu cēlonis ir pārmērīga apavu apstrāde. Sabiedrība patērētājas izvirzīto prasību noraidīja. 2022.gada 14.decembrī patērētāja vērsās pie tā paša eksperta, kas bija sagatavojis eksperta slēdzienu sabiedrībai ar jautājumu, kurā brīdī ir notikusi pārmērīga apavu apstrāde, jo vispirms tie tika apstrādāti veikalā. Pēc atkārtotas apavu apskates, eksperts izdarīja atzīmi uz eksperta slēdziena, ka apavu bojājuma cēlonis ir apstrāde veikala iekārtā. Patērētāja Komisijai ir iesniegusi video ar apavu apstrādi.

Vēršoties Komisijā, patērētāja lūdz sniegt palīdzību strīda risināšanā, atmaksāt par apaviem samaksāto naudu 109,99 EUR.

Izskatot iesniegumu Komisijā, sabiedrībai tika pieprasīts skaidrojums. Sabiedrība paskaidro, ka telefona sarunas laikā patērētāja atteicās no dāvanu kartes un pieprasīja naudas atgriešanu. Tāpat sarunā patērētāja paskaidroja, ka pirms apavu lietošanas tos vēlreiz ir apstrādājusi ar aizsarglīdzekli mitrumam, kas sākotnēji prasījuma pieteikumā netika norādīts. Sabiedrība vērsās pie apavu eksperta, lai noskaidrotu eksperta viedokli. Eksperts norādīja, ka apavi apstrādāti ar apavu kopšanas aerosolu pret mitrumu, uz to norāda nevienmērīgi plankumi, tātad veikta pārmērīga

apstrāde. Sabiedrība skaidro, ka eksperts atkārtoti apstiprina, ka apaviem nav konstatēts ražošanas defekts, ādas virsmas izmaiņas izveidojušās pēc ādas apstrādes, pēc apavu iegādes veikalā. Sabiedrība vērš uzmanību uz to, ka plankumi uz apaviem būtu parādījušies uzreiz pēc to apstrādes IMBOX sistēmā, kurus patērētāja redzēja, un plankumus būtu redzējusi pirms savas apstrādes. Sabiedrība skaidro, ka, ievietojot apavus IMBOX apstrādes sistēmā, apavi tiek vienmērīgi apmigloti no visām pusēm – nav iespējams, ka parādās plankumi tikai vienam zābakam konkrētā vietā, tiem būtu jābūt visur un uz abiem zābakiem. Sabiedrība ir iesniegusi video, kā tiek apstrādāti tā paša modeļa, kurus iegādājās patērētāja, apavi IMBOX sistēmā. Sabiedrība patērētājas prasību uzskata par nepamatotu un noraidāmu.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 14.panta pirmās daļas 1.punktā ir noteikts, ka prece ir uzskatāma par līguma noteikumiem neatbilstošu, ja tai nepiemīt īpašības un izpildījums, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu patērētājs var pamatoti gaidīt, ņemot vērā preces raksturu un jebkurus, īpaši reklāmā vai preces marķējumā sniegtus publiskus paziņojumus par noteiktām preces īpašībām.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus, norāda, ka lietā ir strīds par to, kad un kur radās apavu defekti un kādu iemeslu dēļ tie ir radušies. Komisija, apskatot patērētājas iesniegtās fotogrāfijas, kā arī iesūtītos video, secina, ka patērētāja apavus iegādājās kopā ar apstrādi, kas tika veikta veikala IMBOX sistēmā. Pēc video redzams, ka, apstrādājot apavus ar mitrinošu aerosolu, plankumi uz apaviem ir izvirzīti uz āru, ādas struktūra uzbrieda, bet līnijas saglabājās. Secināms, ka apavu ražošanas procesā pieļauta kļūda ādas apstrādē vai izvēlēta nekvalitatīva āda. Defekts parādījās vairāk pēc patērētājas apavu apstrādes, jo pēc pirmreizējās apstrādes uzreiz to nevarēja pamanīt. Līdz ar to secināms, ka defekts jau bija sākotnēji radies ražošanas procesā, un tas parādījās pirmajā apavu apstrādes laikā kā mazāk pamanāms, bet otrās apstrādes laikā defekts parādījās vairāk pamanāms. Komisija norāda, ka apavi ir līguma noteikumiem neatbilstoši un patērētājas prasība ir apmierināma.

Saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece - vispirms patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 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.

PTAL 28.panta piektajā daļā ir noteikts, ka patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par preci samaksāto naudas summu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saprātīgā termiņā nav novērsis preces neatbilstību līguma noteikumiem vai nav apmainījis preci pret līguma noteikumiem atbilstošu vai ja minētās darbības veiktas, radot būtiskas neērtības patērētājam.

No lietas materiāliem izriet, ka sabiedrība nav piedāvājusi patērētājai apavu maiņu, tādējādi radītas būtiskas neērtības patērētājai, jo nevarēja apavus lietot atbilstoši gadalaikam. Komisija norāda, ka patērētājas prasība atmaksāt par apaviem samaksāto naudu ir pamatota.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 14.panta pirmās 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, 26.¹² panta (1¹) daļu, 28.panta piekto daļu,

nolemj

1. apmierināt patērētājas prasību.
2. Sabiedrībai atmaksāt patērētājai naudu 109,99 EUR par līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem.

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.

Komisijas priekšsēdētāja

M. Vētra