

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētāja

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2023.gada 8.maijā

Nr.49-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Maija Vētra

Komisijas locekļi: Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Anna Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrībā saistībā ar iegādātiem diviem personalizēta dizaina epoksīdsveķu traukiem baltā krāsā ar akmentiņiem – kūciņu trauks un paplāte (turpmāk – trauki).

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2022.gada 14.februārī sabiedrības platformas Instagram profilā patērētāja pasūtīja traukus, kuri septiņu mēnešu laikā pēc to iegādes zaudēja savu sākotnējo izskatu, proti, trauki sāka dzeltēt un ieguva dzeltenu nokrāsu. Patērētāja pieprasīja sabiedrībai atmaksāt samaksāto naudas summu pilnā apmērā – 86,50 EUR, jo ne sabiedrības Instagram profilā, ne mājaslapā nav pieejama informācija, ka izgatavoto trauku materiālam (īpaši baltā krāsā) ir tendence dzeltēt, kā arī trauku iegādes brīdī sabiedrība neinformēja par epoksīdsveķu dabisko dzeltēšanas procesu. Patērētājam bija būtiski iegādāties traukus kā dizaina elementus baltam interjeram ar baltām mēbelēm. Savukārt šobrīd uz baltā fona trauki izskatās dzelteni un tie nav turpmāk lietojami pircējas iegādes nolūkam.

Sabiedrība noraidīja patērētājas prasību, norādot, ka viens no traukiem – kūciņu trauks nav būtiski mainījis krāsas toni, līdz ar to sabiedrības ieskatā pretenzijas par šo trauku nav pamatotas, kā arī šim traukam ir uzlīmēta papildus kājiņa vienai no kūciņu statīva plāksnēm. Turpretī attiecībā par otru trauku sabiedrība piekrīt, ka paplāte ir būtiski mainījusi savu krāsas toni – no balta uz dzeltenu un sabiedrība piedāvā atmaksāt atpakaļ naudu 30,00 EUR apmērā.

Atbildot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) pieprasījumu saistībā ar patērētājas iesniegumu, sabiedrība informēja, ka nepiekrīt izpildīt patērētājas izvirzīto prasību – naudas atmaksu, kā arī sabiedrība paskaidroja, ka par epoksīdsveķu dzeltēšanas procesiem ir uzzinājusi tikai pēc citu meistaru atsauksmēm, tāpēc pirms tam patērētāja netika brīdināta par epoksīdsveķu materiāla iespējam dzeltēt. Tāpat sabiedrība norādīja, ka katrs trauks ir individuāls roku darbs un to tonis var atšķirties, kā arī traukiem veikta personalizācija – kūciņu statīvam izveidots uzraksts – “Mammai!”.

Komisija secina, ka trauki ir izgatavoti no epoksīdsveķiem, kas ir organiska viela un tas ir dabīgi, ka ultravioleto staru ietekmē ar laiku var dzeltēt, bet ne tik īsā laika periodā. Vienlaikus Komisija konstatē, ka pēc būtības sabiedrība atzinusi, ka viens no traukiem dzeltē, bet nav piekritusi, ka arī otram traukam ir tādas pašas īpašības, jo arī tas ir izgatavots no tā paša materiāla. Komisija konstatē, ka traukiem tik īsā laikā nevajadzēja sākt dzeltēt, kā arī sabiedrība nav sniegusi informāciju patērētājam par to, ka trauki var dzeltēt gaismas ietekmē un kādos apstākļos tie jātur. Patērētāja apgalvo, ka tiešos saules staros trauki nav turēti. Tāpat no sabiedrības sniegtās atbildes konstatējams, ka pati sabiedrība nav zinājusi, ka trauki dzeltēs.

Līdz ar to Komisija secina, ka patērētājam nav sniegta informācija par iespējamu trauku dzeltēšanu. Izvērtējot lietas materiālus, Komisija uzskata, ka patērētājas prasība ir apmierināma pilnībā.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) 14.panta pirmās daļas 1.punktu prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja tai piemīt 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. Savukārt saskaņā ar PTAL 17.panta pirmās daļas 1.punktu pirms patērētājam kļūst saistošs līgums vai attiecīgs piedāvājums, pārdevējs skaidrā un labi saprotamā veidā sniedz patērētājam informāciju par preces galvenajām īpašībām. Tādējādi par precī pirms tās iegādes sniegtā informācija uzskatāma par vienu no preces pirkuma līguma nosacījumiem.

Komisija konstatē, ka patērētāja ir izvēlējusies iegādāties baltus traukus, kas iekļausies dzīvesvietas iekštelpu dizainā, kā arī patērētājam bija būtiski, lai trauki saglabātu sākotnējo krāsu, kad tie tika iegādāti. Savukārt sabiedrība patērētājam pirms trauku iegādes nesniedza informāciju par to, ka trauki ar laiku sāks dzeltēt. Līdz ar to Komisija konstatē, ka trauki ir līguma noteikumiem neatbilstoši.

Saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu patērētājs vispirms ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina precī pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi. Konkrētajā strīdā trauku remonts nav iespējams, kā arī trauku maiņa nav saprātīga, jo arī apmainītie trauki dzeltēs, līdz ar to prasība par naudas atmaksu ir pamatota saskaņā ar PTAL 28.panta pirmo daļu.

Tā kā Komisija secina, ka trauki neatbilst līguma noteikumiem, patērētājas prasība par naudas atmaksu ir apmierināma.

Ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 14.panta pirmās daļas 1.punktu, 17.panta pirmās daļas 1.punktu, 28.panta pirmo un otro daļu

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret sabiedrību par naudas atmaksu.

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam par traukiem un par to piegādi samaksāto naudu 86,50 EUR apmērā.

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.