

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 „Comfort Group plus”
Reģ.Nr. 50203086081
Bīķernieku iela 49 – 4
Rīgā
LV-1039**

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2023.gada 8.novembrī

Nr. 133-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju (turpmāk – patērētājs) un SIA “Comfort Group plus” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar pasūtītām durvīm.

Patērētāja izvirzītā prasība ir naudas atmaksa par līguma noteikumiem neatbilstošām durvīm.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs 2019.gada 19.decembrī sabiedrībai veica maksājumu 4114,00 EUR apmērā, savukārt 2020.gada 12.februārī sabiedrība ir izrakstījusi pavadzīmi-rēķinu Nr.12022020KS par pasūtītajiem logiem un durvīm. Saskaņā ar izrakstīto rēķinu četru pasūtīto četru durvju kopējā cena ir 1785,00 EUR bez PVN (2159,85 EUR ar PVN). Ar rakstveida iesniegumu par durvju neatbilstību līguma noteikumiem (durvju norobežojošās konstrukcijas nepildīja savu siltumu izolējošo funkciju un aizsala no iekšpuses) patērētājs sabiedrībā vērsās 2022.gada 4.februārī un atkārtoti 2023.gada 5.janvārī. Rakstveida atbildes uz patērētāja iesniegumiem sabiedrība nesniedza, taču neatbilstību mēģināja novērst, kā arī piedāvāja patērētājam pagarināt garantijas periodu par vienu gadu, kam patērētājs piekrita un abas strīda puses parakstīja vienošanos. Tā kā sabiedrība nenovērsa durvju neatbilstību līguma noteikumiem, patērētājs vērsās ar iesniegumu PTAC, kurā pieprasīja sabiedrībai atlīdzināt siltuma enerģijas zudumus par trīs gadiem, kas radās nekvalitatīvas norobežojošās konstrukcijas dēļ, kā arī atlīdzināt jaunu durvju ražošanu, aizvietošanu un nepieciešamības gadījumā apdares kvalitatīvu atjaunošanu.

Uz PTAC pieprasījumu sabiedrība sniedza atbildi, norādot, ka sabiedrība neveica durvju montāžu. Sabiedrība noregulēja durvju konstrukcijas, bet tas nenovērsa patērētāja pretenzijas par durvju konstrukciju siltumvadītspēju. Pēc durvju konstrukciju apskates ar lāzera termometru sabiedrības meistars secināja, ka konstrukciju apakšdaļa atrodas “aukstā” zonā, rāmja apakšdaļa uzstādīta koka sijā un nav siltināta apakšā. Tāpat patērētājam ir uzstādīta apsildāmā grīda, kura līdz durvju konstrukcijai nesasniedz 30-35 cm.

Uz Komisijas pieprasījumu sabiedrība sniedza atbildi pēc pieprasītā termiņa un atkārtoti piedāvāja novērst durvju neatbilstības. Komisija patērētājam pieprasīja viedokli saistībā ar sabiedrības piedāvājumu. Patērētājs informēja Komisiju, ka nepiekrīt sabiedrības piedāvājumam, norādot, ka sabiedrībai bija pietiekami ilgs laiks neatbilstības novērst, kā arī patērētājs ir ilgstoši mēģinājis situāciju risināt pārrunu ceļā, kas patērētājam un viņa ģimenei ir radījusi ilgstošu diskomfortu un papildu izdevumus apkurei.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, konstatē, ka PTAC pieprasīja sabiedrībai iesniegt ražotāja izdotus atbilstību apliecinājošos dokumentus un konstatēja, ka:

- nav iesniegta CE zīme vai cits marķējums, kas apliecinātu logu un durvju identifikāciju, līdz ar to nav iespējams izvērtēt, vai iesniegtie dokumenti ir attiecināmi;

- gan Eksploatācijas īpašību deklarācijā Nr.W62-W/2021-2 (turpmāk – Deklarācija), gan Testēšanas pārskatā TEST REPORT Nr.1994-CPR-RP1469 (turpmāk – Pārskats) norādīts Eiropas saskaņotais standarts EN 14351-1:2006+A1:2010, kurš nav spēkā no 2019.gada 1.novembra. Šobrīd spēkā ir Eiropas saskaņotais standarts EN 14351-1:2006+A2:2016 “Logi un durvis. Izstrādājumu standarts, veiktspējas raksturlielumi. 1. daļa: Logi un gājēju zonas ārdurvju bloki” (turpmāk – Standarts).

- nav skaidrs, kāpēc iesniegti sertifikāti un Pārskats, kas izsniegti Baltkrievijas uzņēmumam AluminTechno JLLC. Nevienā no šiem dokumentiem nav pieminēts Deklarācijā norādītais ražotājs – Sabiedrība.

- ja Pārskats ir iesniegts kā sākotnējo testēšanu apliecinājošs dokuments, nav skaidrs, kāpēc atšķiras ūdensnecaurlaidības vērtība Pārskatā un Deklarācijā (4A un 9A).

- nav iesniegts dokuments, kas apliecinātu Deklarācijā norādīto siltumcaurlaidības vērtību.

Komisija norāda, ka logi un durvis ir reglamentētā joma, kur ir jāievēro Eiropas Savienības noteiktās prasības. Šādi logi un durvis, kuriem nav atbilstības dokumenti saskaņā ar tiesisko regulējumu, nedrīkst atrasties Eiropas Savienības, tostarp Latvijas tirgū.

Konkrētajā gadījumā patērētājam nav pretenziju par logiem, tādēļ Komisija lems tikai par durvīm. Vienlaikus Komisija norāda, ka tās kompetencē neietilpst vērtēt zaudējumu apmēru un pamatotību, līdz ar to saistībā ar zaudējumu atlīdzinājumu par siltuma zudumu patērētājam ir tiesības vērsties tiesā.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2021.gada 14.jūnijam, turpmāk – PTAL) 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.

Komisija vērš uzmanību, ka logiem un ārdurvīm ir piemērojams Standarts. Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 305/2011 ar ko nosaka saskaņotus būvizstrādājumu tirdzniecības nosacījumus un atceļ Padomes Direktīvu 89/106/EEK 4.panta 1.punktu, ja uz būvizstrādājumu attiecas saskaņotais standarts vai tas atbilst Eiropas tehniskajam novērtējumam, kas tam izdots, ražotājs, laižot šo būvizstrādājumu tirgū, izstrādā eksploatācijas īpašību deklarāciju. Pirms eksploatācijas īpašību deklarācijas izstrādes ražotājs veic būvizstrādājumu eksploatācijas īpašību noturības novērtējumu un pārbaudi (atbilstības novērtēšanu) saskaņā ar standartā noteikto sistēmu.

Tas nozīmē – konstrukcijām ir jābūt marķētām ar CE zīmi un jābūt nodrošinātām ar ražotāja izsniegtu eksploatācijas īpašību deklarāciju. Eksploatācijas īpašību deklarācijas izstrādē izmantojamo paraugu un prasības nosaka 2014.gada 21.februāra Regula Nr. 574/2014, ar ko groza Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 305/2011 III pielikumu attiecībā uz būvizstrādājumu eksploatācijas īpašību deklarācijas izstrādē izmantojamo paraugu.

Sabiedrība nav iesniegusi dokumentārus pierādījumus, ka logu un durvju konstrukcijām ir veikta eksploatācijas īpašību noturības novērtējums un pārbaude, kā to nosaka Regulas Nr. 305/2011 28.panta 1.punkta un Standarta 7.1 punkta prasības. Līdz ar to nav pierādīta durvju atbilstība Regulas Nr. 305/2011 un Standarta prasībām.

Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 13.panta pirmo daļu pārdevēja un pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem.

Sabiedrība nav iesniegusi dokumentus, kas apliecina logu un durvju konstrukciju atbilstību spēkā esošo normatīvo aktu prasībām. Līdz ar to nav iespējams atzīt, ka patērētāja īpašumā uzstādītās PVC konstrukcijas atbilst līguma noteikumiem. Vienlaikus saskaņā ar

patērētāja iesniegto eksperta slēdzienu durvīm ir konstatētas neatbilstības, kuras ir iespējams novērst. Sabiedrība neatbilstību ir mēģinājusi novērst vairākkārt, taču nesekmīgi.

PTAL 28.panta piektās daļas regulējums, kas noteic, 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. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par preci samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot preci, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Ņemot vērā minēto, sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam visa samaksātā nauda par durvīm. Ievērojot, ka šis lēmums tiek pieņemts aukstā gadalaikā, Komisija norāda, ka pirms durvju demontāžas sabiedrībai ir jāvienojas ar patērētāju par demontāžas veikšanas datumu un jāveic demontāža tādā veidā un laikā, lai nesagādātu patērētājam papildu neērtības.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Regulas Nr.305/2011 4.panta 1.punktu, 28.panta 1.punktu, Standarta 7.1 punktu, PTAL 13.panta pirmo daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 28.panta piekto daļu,

nolemj:

apmierināt Patērētāja prasību pret SIA “Comfort Group plus” par naudas atmaksu par līguma noteikumiem neatbilstošām durvīm.

SIA “Comfort Group plus” demontēt durvis un atmaksāt patērētājam 2159,85 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.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš