

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

2021.gada 10.jūnijā

Nr. 85-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra,

Komisijas locekļi: L.Kuple kā patērētāju interešu pārstāve un I.Leimane kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par iegādātiem ortopēdiskajiem apaviem.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs apavus iegādājās 2020.gada 2.septembrī, savukārt 2020.gada 19.septembrī patērētājs vērsās pie sabiedrības ar iesniegumu, norādot, ka labajam apavu puspārim purngalā ir saplīsusi odere un pieprasīja par apaviem samaksātās naudas summas atmaksu 135,00 EUR apmērā. Sabiedrība patērētājam nav sniegusi rakstveida atbildi un nav piedāvājusi iespējamo strīda risinājumu.

Iesniedzot iesniegumu Komisijai, patērētājs ir izvirzījis prasību par naudas atmaksu.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 13.panta trešo daļu, ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu.

Komisija paskaidro, ka ja preces neatbilstība līguma noteikumiem radusies sešu mēnešu laikā no preces iegādes dienas, tad ir uzskatāms, ka tā jau eksistēja preces iegādes dienā, kā arī, ja pārdevējs nepiekrīt, ka prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša, tad šādā situācijā pārdevējam ir pienākums pierādīt pretējo.

Sabiedrība savā skaidrojumā Komisijai norāda, ka patērētāja iegādātie ortopēdiskie apavi ir piemēroti valkāšanai cilvēkiem, kam ir diagnosticēts cukura diabēts. Patērētājs tirdzniecības vietā pielaikojā vairākus apavus un izvēlējās iegādāties tieši šos ortopēdiskos apavus. Tāpat sabiedrība paskaidroja, ka apavu iekšējā odere ir bojāta ar īkšķa nagu, jo patērētāja labās kājas īkšķim ir savilkta cīpsla un tas atrodas piepaceltā stāvoklī. Šādas anatomiskas īpatnības nav raksturīgas cukura diabēta diagnozei un sabiedrības ieskatā ir jārisina ķirurģiskā ceļā vai ir papildus jālieto fiksējošas ortozes. Vienlaikus sabiedrība norādīja, ka patērētāja iegādātie ortopēdiskie medicīniskie apavi nav darba apavi un nav domāti tādai slodzei, kādu patērētājs norādījis. Sabiedrība uzskata, ka apaviem nav ražošanas defekta, bet tiem ir radies defekts, jo tie ir nepareizi lietoti. Līdz ar to sabiedrība nepiekrīt veikt nedz naudas atmaksu, nedz apavu maiņu.

Ņemot vērā Sabiedrības sniegto skaidrojumu, Komisija sazinājās ar patērētāju un saņēma patērētāja e-pasta vēstuli, kurā patērētājs norāda, ka viņa pēdas ir bez anatomiskām īpatnībām, tās ir tādas pašas kā jebkuram citam normālam cilvēkam, tāpat patērētājs atzīmēja, ka līdz šim ar citiem apaviem šādas problēmas patērētājam nav bijušas.

Sabiedrība iesniedza Komisijai plašu aprakstu par to, kas ir diabētiskā pēda, iesniedza apavu aprakstu, taču neiesniedza nevienu dokumentu, kas pamato sabiedrības apgalvojumu, ka patērētājam būtu kādas anatomiskas pēdas īpatnības, kā arī nav iesniegusi pierādījumus, ka apaviem nav konstatēts ražošanas defekts (piemēram, apavu eksperta slēdziens, atzinums vai cits sabiedrības viedokli pamatojošs dokuments). Līdz ar to Komisijas ieskatā sabiedrība nav izpildījusi PTAL 13.panta trešās daļas noteikumu un, sniedzot skaidrojumu Komisijai, nav iesniegusi pierādījumus savam apgalvojumam, ka apavi ir līguma noteikumiem atbilstoši, tādējādi uzskatāms, ka apaviem ir ražošanas defekts.

Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 28.panta piekto daļu patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi 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 apmainījis precī pret līguma noteikumiem atbilstošu vai ja minētās darbības veiktas, radot būtiskas neērtības patērētājam. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par precī samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot precī, un par ko līgumslēdzēja puses ir vienojušās.

Komisija uzskata, ka sabiedrība nav saprātīgā termiņā novērsusi apavu līguma noteikumu neatbilstību, ņemot vērā, ka sabiedrība nesniedza patērētājam atbildi PTAL noteiktajā termiņā, kā arī sabiedrība nav sniegusi atbildi pieprasītajā termiņā tad, kad patērētājs mēģināja strīdu risināt ar Patērētāju tiesību aizsardzības centra palīdzību. Tādējādi Komisija uzskata, ka patērētājam ir tiesības pieprasīt samaksātās naudas summas atmaksu.

Vienlaikus Komisija norāda, ka apavi ir domāti, lai tos nēsātu un kvalitatīviem apaviem ir jāiztur slodze, proti, saskaņā ar PTAL 14.pantu apaviem jāpiemīt īpašībām un izpildījumam, kāds parasti piemīt šādiem apaviem, kā arī tiem ir jābūt derīgiem mērķiem, kuriem patērētājs tos izvēlējis un kurus norādījis pārdevējam.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 28.panta piekto 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 patērētāja prasību par samaksātās naudas summas atmaksu;
Sabiedrībai veikt naudas atmaksu patērētājam 135,00 EUR apmērā.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.
Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra