

# 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

2021.gada 11.jūnijā

Nr.90- psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) šādā sastāvā:  
Komisijas priekšsēdētājs – Raimonds Grāvelsiņš  
Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Ieva Erele kā komersantu interešu pārstāve  
izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāja un sabiedrība saistībā ar iegādāto dīvanu un krēslu.

No lietas materiāliem izriet, ka 2018.gada 1.maijā patērētāja sabiedrībā iegādājās dīvanu par 1337,00 EUR un krēslu par 693,00 EUR. Krēslam tika piemērota 10% atlaide, līdz ar to faktiskā krēsla cena tika noteikta 623,70 EUR. Lietojot krēslu, 2019.gada pavasarī krēslam parādījās skaņa. Sabiedrības meistars vairākas reizes ieradās patērētājas dzīvoklī, lai veiktu krēsla remontu, bet skaņa/vibrācija krēslam nepazuda. No 2019.gada pavasara līdz vasaras beigām krēsls netika saremontēts. Līdz ar to 2019.gada 2.septembrī un atkārtoti 2019.gada 23.septembrī patērētāja elektroniski nosūtīja iesniegumu sabiedrībai, informējot, ka krēslam skaņa ir pastiprinājusies. Sabiedrības meistars krēsla apakšējo daļu nogādāja uz remontu sabiedrības veikalā, bet pēc nedēļas patērētāja nogādāja sabiedrībā krēsla augšējo daļu. 2020.gada janvārī patērētāja pa tālruni saņēma informāciju no sabiedrības, ka krēsls ir salabots, un tas ir darba kārtībā. Līdz ar to 2020.gada 31.janvārī patērētāja ieradās sabiedrības veikalā un pārbaudīja krēsla darbību, bet konstatēja, ka krēslam joprojām dzirdama skaņa, kā arī ir bojāts krēsla mehānisms, jo aizverot krēsla apakšējo daļu, mehānismi aizveras asimetriski, tādējādi radot vibrāciju. 2020.gada 3.februārī krēsls tika pieņemts vēlreiz uz remontu. 2020.gada 26.maijā patērētāja ieradās sabiedrības veikalā un veica krēsla pārbaudi, bet konstatēja, ka krēslam skaņa un vibrācija ir joprojām saglabājusies. 2020.gada 29.maijā patērētāja iesniedza iesniegumu sabiedrībai, pieprasot sabiedrībai veikt krēsla maiņu vai naudas atmaksu, norādot, ka bez defektiem, krēslam ir redzami traipi. 2020.gada 25.jūnijā patērētāja saņēma vēstuli no sabiedrības, kurā paskaidrots, ka krēsls nav bīstams lietošanai, ka krēsla mehānisma trokšņa līmenis atbilst visām spēkā esošajām normatīvajām prasībām, jo skaņa ir minimāli dzirdama. Līdz ar to sabiedrība patērētājas prasību noraidīja.

Patērētāja lūdz izskatīt strīdu Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (turpmāk – Komisija) un pieprasa, lai sabiedrība veic krēsla maiņu vai naudas atmaksu 623,70 EUR.

Izskatot iesniegumu, tika saņemta sabiedrības atbilde, kurā paskaidrots, ka krēslu patērētāja ir lietojusi ilgstoši - viens gads un pieci mēneši, kā arī krēsls veic savas funkcijas, jo tajā ir iespējams sēdēt un atpūsties. Lietošanas procesā skaņa pie atvēršanas kļūva skaļāk dzirdama. Tāpēc sabiedrība veica remontu un skaņa, kas rodas mehānisma darbības laikā ir minimāli dzirdama, kas nevar ietekmēt krēsla lietošanu. Turklāt skaņa nerasniedz *pat* pieļaujamo trokšņa līmeni. No sabiedrības atbildes izriet, ka sabiedrība nepiekrīt atmaksāt naudu vai veikt krēsla maiņu.

Komisija skaidro, ka krēsls ir nezināmas izcelsmes, jo sabiedrības mājas lapā nav informācijas par krēsla ražotāju/modeli. Komisija vērs uzmanību, ka krēsla fotogrāfijas ir veiktas 2020.gada 30.janvārī, bet pēc tam krēsls tika remontēts, līdz ar to nav skaidrs, kādā tehniskā stāvoklī krēsls ir šobrīd. Patērētāja apgalvo, ka krēsla defekti maijā netika novērsti, bet apgalvojumiem nav pierādījumu. Komisija skaidro, ka šobrīd nav standartu, ka nosaka skaņas/trokšņa līmeni, līdz ar to nav iespējams konstatēt, vai krēsls ir līguma noteikumiem neatbilstošs. Skaņa ir normāla parādība, jo tas ir mehānisms, bet šajā gadījumā nav iespējams izvērtēt krēsla mehānisma skaņas un vibrācijas trokšņa līmeni, jo trūkst pierādījumu. Komisija secina, ka ir nepieciešams sabiedrībai pieprasīt pierādījumus par krēsla tehnisko stāvokli pēc 2020.gada 26.maija. Lai strīdu izskatītu pēc būtības, Komisija lūdza sabiedrībai līdz 2021.gada 14.maijam sniegt papildu informāciju par to, kas ir krēsla ražotājs, un tā modeļa nosaukumu, kā arī iesniegt dokumentārus pierādījumus, kāda šobrīd ir krēsla mehāniskā darbība, tā tehniskais un vizuālais stāvoklis, pievienojot šī brīža fotogrāfijas un video materiālu, kur būtu iespējams konstatēt, vai patērētāja šobrīd krēslu var lietot. Atbilde no sabiedrības netika saņemta.

Komisija norāda, ka sabiedrība nav sniegusi atbildi uz pieprasīto vēstuli un nav iesniegusi pierādījumus Komisijai par šī brīža krēsla mehānisko darbību, tehnisko un vizuālo stāvokli, nav iesniegusi šī brīža fotogrāfijas un video materiālu, kur būtu iespējams konstatēt, vai patērētāja šobrīd krēslu var lietot. Komisija skaidro, ka krēsls ilgstoši atrodas sabiedrības veikalā, kā arī lietas materiālos ir fotogrāfijas un video, ka krēsls čīkst. Komisija norāda, ka nav informācijas un pierādījumu, vai uz šo brīdi krēslam ir/nav novērstas neatbilstības līguma noteikumiem, lai gan sabiedrība apņēmas krēslu salabot. Komisija norāda, ka, ja patērētājs ir iegādājies līguma noteikumiem neatbilstošu preci, patērētājs var izvirzīt prasību saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 28.pantu. Konkrētajā gadījumā patērētāja ir izvirzījusi prasību – krēsla maiņu vai naudas atmaksu. Komisija norāda, ka no sabiedrības nav saņemta informācija, ka šobrīd sabiedrība būtu saremontējusi krēslu vai arī, ka patērētāja šobrīd krēslu varētu lietot, tādējādi ir secināms, ka sabiedrība nav novērsusi defektu krēslam saprātīgā termiņā, un patērētājam ir radītas būtiskas neērtības. Komisija uzskata, ka patērētājas prasība ir jāapmierina atbilstoši PTAL 28.panta piektajai daļai, kur 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. 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.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus, secina, ka sabiedrība samērīgā termiņā krēslam nav novērsusi neatbilstības līguma noteikumiem, radot būtiskas neērtības patērētājam, tādējādi patērētājam ir tiesības saņemt samaksāto naudu 623,70 EUR apmērā.

Ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu un 28.panta piekto daļu,

**nolēma:**

apmierināt patērētājas izvirzīto prasību - Sabiedrībai veikt naudas atmaksu par krēslu 623, 70 EUR apmērā.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu *Komisijas* lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu *Komisijas* lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš