

# 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 15.februārī

Nr. 7-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: A.Biksiniece,

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par bērnu apaviem (turpmāk – apavi).

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja apavus iegādājās 2020.gada 2.augustā, veicot par tiem samaksu 29,00 EUR apmērā, savukārt 2020.gada 17.augustā patērētāja vērsās sabiedrībā ar iesniegumu, jo apaviem ir nepatīkama smaka un pēc to nēsāšanas bērnam smako kājas kā pieaugušam cilvēkam. 2020.gada 21.augustā sabiedrība patērētājam sniedza atbildi uz iesniegumu, norādot, ka apaviem nav konstatēts ražošanas defekts, pamatojoties uz apavu eksperta konsultatīvo viedokli. Līdz ar to sabiedrība nepiekrīta veikt nedz apavu remontu, nedz apavu maiņu, nedz naudas atmaksu.

Patērētāja savā iesniegumā Komisijai izvirzīja prasību atrisināt strīdu saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 28.panta otro daļu.

Komisija, izvērtējot materiālus konstatē, ka lietā nav strīda par to, ka apaviem ir smaka. To sabiedrība savā paskaidrojumā ir atzinusi Komisijai, tāpat lietas materiālos ir apavu eksperta konsultatīvais viedoklis, kurā apavu eksperts norāda, ka apaviem nav ražošanas defekta, bet nepatīkamās smakas iznīcināšanai ir jālieto apavu kopšanas līdzekļi.

Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 17.panta pirmās daļas 1.punktu pirms patērētājam kļūst saistošs līgums vai attiecīgs piedāvājums, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidrā un labi saprotamā veidā sniedz patērētājam informāciju par attiecīgās preces galvenajām īpašībām.

Savukārt saskaņā ar PTAL 14.panta pirmās daļas pirmo punktu prece atbilst 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. Tādējādi apaviem ir jāatbilst par precī sniegtajai informācijai, kā arī tiem jāpiemīt īpašībām, kas parasti piemīt šāda veida apaviem.

Komisija neapšaubā to, ka jebkuri apavi ir jākopj, tomēr ir atšķirība starp parasti lietojamiem apavu kopšanas līdzekļiem, piemēram, mitrumu atgrūdošiem u.tml. līdzekļiem un apavu smaku novērsošiem līdzekļiem. Patērētāja iegādājās bērnu apavus, bērniem kājas svīst mazāk kā pieaugušiem cilvēkiem. Ja apavi ir izgatavoti no piemērota un gaisu caurlaidīga materiāla, tad tiem nebūtu jāizdala nepatīkama smaka pēc tik īsa apavu lietošanas perioda un bērna kājām nebūtu jāsmako.

Patērētāja norādīja Komisijai, ka viņai nav sniegta informācija par apavu sastāvu vai to kopšanu, proti, nav zināms no kādiem materiāliem minētie apavi ir izgatavoti.

Savā skaidrojumā Komisijai sabiedrība norāda, ka apavu lietošanas instrukcija patērētājam ir izsniegta. Tāpat sabiedrība apgalvo apavu smaka ir radusies, jo tie nav atbilstoši kopti un lietoti, tāpat sabiedrība izsaka pieņēmumu, ka, iespējams, apavi ir lietoti neatbilstošos laikapstākļos un pēc tam nav kārtīgi izžāvēti. Sabiedrība nav iesniegusi Komisijai apavu lietošanas instrukcijas kopiju, kā arī nav pamatojusi ar pierādījumiem apgalvojumu, ka apavi ir neatbilstoši lietoti un kopti. Arī apavu eksperta konsultatīvajā viedoklī nav norādīts, ka šāda spēcīga apavu smaka ir radusies, jo tie nav atbilstoši lietoti un kopti. Līdz ar to sabiedrības pieņēmumi par apavu nepareizu lietošanu un kopšanu nav pamatoti un attiecināmi uz konkrēto strīdu.

Komisijas ieskatā, ja sabiedrība uzskata, ka apavu smaka ir apavu īpatnība un, lai to novērstu patērētājam ir konstanti jālieto ķīmiski līdzekļi apavu smakas novēršanai, tad sabiedrībai bija jāsniedz šāda informācija patērētājam pirms viņa izdarīja izvēli par apavu iegādi. Patērētājam bija jāsniedz informācija par to, ka apavu smakas novēršanai būs jāiegulda nauda ne tikai standarta apavu kopšanas līdzekļu iegādei, bet arī jāiegulda papildu nauda smaku novērsošu līdzekļu iegādei, kā arī šādi ķīmiski līdzekļi smaku novēršanai būs jālieto uz apaviem, kurus valkā viņas bērns.

No lietas materiāliem, proti, no sabiedrības 2020.gada 21.augusta atbildes uz patērētājas iesniegumu, izriet, ka sabiedrība nepiekrīt novērst apavu līguma noteikumu neatbilstību, jo uzskata, ka saskaņā ar PTAL 28.pantu neatbilstība ir novēršama tikai gadījumos, ja precei ir konstatēts ražošanas defekts. Komisija norāda, ka arī informācijas nesniegšana par preces galvenajām īpašībām, kas var ietekmēt patērētāju izvēles brīvību, ir uzskatāma par neatbilstību līguma noteikumiem.

Saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu vispirms patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi. Līdz ar to patērētāja vispirms ir tiesīga izvēlēties, vai pieprasīt apavu remontu vai pieprasīt apavu maiņu.

Komisija uzskata, ka apavu remonts šajā gadījumā nav iespējams, jo tas nenovērsīs apavu smaku, savukārt apavu maiņa uz līguma noteikumiem atbilstošiem apaviem, kuriem nav tādas īpatnības kā spēcīga smaka, ir pamatota un pietiekama.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 14.panta pirmās daļas pirmo punktu, 17.panta pirmās daļas 1.punktu, 28.panta otro daļu, 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,

### **nolemj:**

Apmierināt patērētājas prasību par apavu maiņu;  
Sabiedrībai veikt apavu maiņu patērētājam uz līguma noteikumiem atbilstošiem apaviem.

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

A.Biksiniece