

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

2022.gada 28.jūnijā

Nr.113 – psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Maija Vētra

Komisijas locekļi: Ligija Kuple kā patērētāju interešu pārstāve un Ilona Leimane kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju (turpmāk – patērētāja) un Sabiedrību (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādātajiem bērnu apaviem (turpmāk – apavi).

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2021.gada 11.oktobrī patērētāja sabiedrības veikalā iegādājās apavus, kuriem valkāšanas laikā divu nedēļu laikā radās būtisks defekts - vienam zābakam izdila materiāls, pie kura stiprināts aizdares āķītis. Patērētāja 2021.gada 19.novembrī sabiedrībai iesniedza prasījuma pieteikumu, kurā pieprasīja atmaksāt samaksāto naudu par apaviem. Sabiedrība sniedza patērētājai atbildi, kurā norādīja, ka neatmaksās naudu par apaviem, jo, apskatot apavus, tiem tika konstatēts daļējs dabīgs nolietojums. Papildus sabiedrība norādīja uz Apavu kopšanas un lietošanas noteikumu (turpmāk – Noteikumi) 10. punktu, kurā minēti gadījumi, kad pircēja izteiktās pretenzijas ir uzskatāmas par nepamatotām.

Vēršoties Komisijā, patērētāja lūdz sniegt palīdzību strīda risināšanā, atmaksāt samaksāto naudu 84,90 EUR.

Izskatot iesniegumu Komisijā, sabiedrībai tika pieprasīts skaidrojums. Sabiedrība sniedza skaidrojumu, kurā norādīja, ka, iegādātajiem apaviem līdzī tika izsniegti Noteikumi un Noteikumu 10.punktā ir minēti gadījumi, kad pircēja pretenzijas tiek uzskatītas par nepamatotām. Sabiedrība, aplūkojot apavus, konstatēja, ka tie netika kopti saskaņā ar Noteikumiem, jo apavi netika tīrīti no dubļiem un citiem netīrumiem. Tika konstatēts materiālu un detaļu dabiskais nolietojums, kā arī apavu ekspluatācijas laikā ir izveidojušās krokas un virsmas deformācija saliekuma vietā, kas tiek pakļauta dabiskai slodzei, par ko tika veikta fotofiksācija. Sabiedrība norādīja, ka apaviem nav ražošanas defekts un tā nevar apmierināt patērētājas prasību. Papildus sabiedrība iesniedza apavu fotogrāfijas un Noteikumus.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma

(turpmāk – PTAL) (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) 13.panta trešo daļu, ja precei defekts atklājies sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, pierādīšanas pienākums attiecībā par to, ka prece atbilst līguma noteikumiem gulstas uz pārdevēju. 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.

Sabiedrība savu viedokli pamato ar iesniegtajām apavu fotogrāfijām un Noteikumiem.

PTAL 14.panta pirmās daļas 1.punktā ir noteikts, ka prece ir uzskatāma par līguma noteikumiem neatbilstošu, ja tai nepiemīt 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, izvērtējot iesniegtās apavu fotogrāfijas, ka materiāls, pie kā stiprināta metāliskā skava, aiz kuras liekama siksnīņa, ir plūksnains, kas neiztur slodzi. Materiāls ir nekvalitatīvs, jo izdila ļoti īsā laika periodā (2 nedēļu laikā). Komisijas ieskatā neatbilstoša materiāla izmantošana ir uzskatāma par ražošanas defektu. Komisija konstatē, ka apavi ir līguma noteikumiem neatbilstoši.

Komisija skaidro, ka saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs vispirms prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs precē 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.

PTAL 28.panta piektajā daļā 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 norāda, ka, ievērojot PTAL 28.panta otrajā daļā minēto, vispirms patērētāja ir tiesīga prasīt sabiedrībai veikt apavu remontu vai apavu maiņu. Ņemot vērā, ka apaviem ir ražošanas defekts, tie ir līguma noteikumiem neatbilstoši, saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu patērētājam ir tiesības uz apavu maiņu.

Vienlaikus secināms, ka sabiedrība nav norādījusi, ka nevarētu veikt apavu maiņu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta trešo daļu, 14.panta pirmās daļas 1.punktu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 26.¹² panta (1¹) daļu un 28.panta otro un piekto daļu,

nolemj

1. patērētājas prasību apmierināt daļēji.

2. Sabiedrībai veikt patērētājam iegādāto apavu maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošiem apaviem.

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 priekšsēdētāja

M. Vētra