

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

2020.gada 7.jūlijā

Nr.64-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: A.Biksiniece

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrība par līguma noteikumiem neatbilstošu baltā zelta gredzenam. Patērētāja prasība sabiedrībai mainīt gredzenam pret citu gredzenam.

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka gredzenam patērētāja iegādājās 2019.gada 1.jūlijā. Jau 2019.gada septembrī gredzenam pārklājums sāka zaudēt savu kvalitāti un izskatu, tāpēc patērētāja vērsās pie sabiedrības ar iesniegumu, prasot mainīt gredzenam vai izsniegt dāvanu karti. Tomēr sabiedrība norādīja, ka gredzenam bojājumi radušies ārēja mehāniska spēka iedarbības rezultātā, neievērojot lietošanas noteikumus, un patērētājam piedāvāja tikai gredzenam remontu, atjaunojot nogājušo rodīja pārklājumu. Sabiedrība piedāvā veikt gredzenam neatkarīgu ekspertīzi, vai, ņemot vērā, ka patlaban gredzenam atrodas pie patērētājas, pašai patērētājam nodot gredzenam ekspertīzei. Savukārt patērētāja norāda, ka gredzenam lietojusi ļoti saudzīgi, un nepiekrīt gredzenam remontam, jo uzskata, ka pēc gredzenam rodīja pārklājuma atjaunošanas tas nesaglabāsies ilgstoši.

Lai pēc iespējas vispusīgi un objektīvi izvērtētu lietu, Komisija pieņēma zināšanai VSIA “Latvijas proves birojs” 2019.gada 12.novembra informatīvu vēstuli Nr.4-11-100/2019 “Par baltā zelta sakausējuma sastāvu”. Minētajā vēstulē norādīts, ka noteiktai definīcijai neesot, jēdziens baltais zelts ir jāuzskata par sava veida tirdzniecības nosaukumu (*trade name*), ar kuru juvelierizstrādājumu ražotāji saprot bālu (*pale*) zelta sakausējumu, kurš ligatūrā satur ievērojamu daudzumu baltinošu metālu (pallādiju, sudrabu, niķeli, cinku). Ierasta prakse, lai uzlabotu baltā zelta sakausējuma izstrādājuma vizuālās īpašības, ir šo izstrādājumu pārklāšana ar rodīju (Rh), pie tam atkarībā no baltā zelta sakausējuma kategorijas:

premium baltam skausējumam pārklājums nav nepieciešams;

standarta baltam skausējumam pārklājums ir ieteicams;

tonēti baltam skausējumam pārklājums ir obligāts.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 14.panta pirmās daļas 4.punktu prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja tā atbilst pārdevēja sniegtajam preces aprakstam un īpašībām, kuras līguma slēgšanas vai piedāvājuma izteikšanas laikā pārdevējs norādījis, izmantojot preču paraugus vai modeļus.

Prece atbilst līguma noteikumiem, ja tā atbilst pārdevēja sniegtajam preces aprakstam un īpašībām. Saskaņā ar PTAL 17.panta pirmās daļas 1.punktu pārdevējam pirms līguma noslēgšanas ir pienākums sniegt patērētājam preces aprakstu un informāciju par preces īpašībām, lai patērētājs varētu novērtēt preces derīgumu un atbilstību patērētāja izvēlei un gribai, proti, lai patērētājs būtu informēts par noslēdzamā līguma noteikumiem (preces apraksts un īpašības). Savukārt, ja patērētājam pirms līguma slēgšanas nav sniegta informācija par preces aprakstu un īpašībām vai sniegta vispārīga informācija, patērētājam konstatējot preces īpašības, kas neatbilst patērētāja izvēlei un gribai, prece uzskatāma par līguma noteikumiem neatbilstošu preci.

Turklāt Komisijas rīcībā ir informācija, ka sabiedrība ir rekomendējusi citam patērētājam, kas ir iegādājies divus baltā zelta gredzenus, atjaunot gredzenu pārklājumu reizi gadā. Komisija konstatē, ka Patērētāju tiesību aizsardzības centrs 2020.gada 6.marta vēstulē Nr.5.-3/2309/S-2751-2020 ir norādījis sabiedrībai, ka pirms gredzena iegādes sabiedrība nav sniegusi patērētājam informāciju par nepieciešamību atjaunot gredzena rodija pārklājumu reizi gadā. Sabiedrība nav sniegusi skaidrojumu informācijas nesniegšanai vai apstrīdējusi tās sniegšanas nepieciešamību. Tādējādi Komisija secina, ka no lietas materiāliem izriet, ka pirms gredzena iegādes patērētājam netika sniegta informācija par nepieciešamību periodiski atjaunot rodija pārklājumu baltā zelta gredzenam. Līdz ar to secināms, ka patērētāja nesaņēma visu informāciju par gredzena īpašībām un, Komisijas ieskatā, saskaņā ar PTAL 14.panta regulējumu gredzens uzskatāms par līguma noteikumiem neatbilstošu preci.

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

Savukārt minētā panta piektajā daļā noteikts, ka patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs attiecīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par preci samaksāto naudas summu, ja pārdevējs 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.

Patērētāja ir izvirzījusi prasību sabiedrībai mainīt gredzenu pret citu gredzenu, tomēr saskaņā ar PTAL 28.panta otrās daļas regulējumu patērētājam ir tiesības mainīt gredzenu pret līdzvērtīgu, līguma noteikumiem atbilstošu gredzenu, bet ne citu.

Ņemot vērā šajā lēmumā iepriekš minētos faktus par pārklājuma nenoturību baltā zelta gredzeniem, kā arī to, ka sabiedrība neapstrīd nepieciešamību atjaunot gredzena pārklājumu reizi gadā, Komisija secina, ka nav objektīva pamata paļauties, ka nomainītais gredzens bez papildu finansiāliem ieguldījumiem (pārklājuma atjaunošanai) atbildīs līguma noteikumiem vismaz to laiku, kas noteikts PTAL 27.panta pirmajā daļā. Iesniedzot pirmo iesniegumu sabiedrībai, patērētāja bija prasījusi gredzena maiņu vai izsniegt dāvanu karti (kas pēc būtības ir naudas atmaksas ekvivalents), līdz ar to Komisija uzskata, ka ir pamatoti uzlikt sabiedrībai par pienākumu atmaksāt patērētājam naudu, kas samaksāta par gredzenu. Ņemot vērā, ka patērētāja gredzenu izmantoja neilgi (divus mēnešus), Komisijas ieskatā, patērētājam ir jāsaņem atpakaļ visa samaksātā nauda, proti, 398,05 EUR saskaņā ar 2019.gada 1.jūlija čeka kopiju.

Vienlaikus, saistībā ar sabiedrības piedāvājumu veikt ekspertīzi vai patērētājam pašam nodot gredzenu ekspertīzei Komisija norāda, ka sabiedrībai bija iespēja veikt ekspertīzi laikā, kad patērētāja iesniedza iesniegumu sabiedrībai par atklāto gredzena defektu. Saskaņā ar PTAL patērētājam nav pienākuma obligāti veikt ekspertīzi precei, kurai atklājies defekts, savukārt no PTAL 13.pantā noteiktā izriet pārdevēja pienākums pierādīt, ka precei pārdošanas brīdī nav bijis ražošanas defekta, ja preces defekts ir atklājies sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes.

Apkopojot iepriekš minēto, Komisija secina, ka patērētājam ir tiesības uz naudas atmaksu par līguma noteikumiem neatbilstošo gredzenu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 14.panta pirmās daļas 1.punktu, 17.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, 28.panta otro un piekto daļu,

nolemj:

sabiedrībai atmaksāt patērētājam par gredzenu samaksāto naudu 398,05 EUR apmērā.

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.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece