

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

AS “Elīza-K”
Reģ. Nr. 40003304327
Augusta Deglava iela 50
Rīga, LV-1035

LĒMUMS **par strīdu** **Rīgā**

2022.gada 6.aprīlī

Nr.57-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un AS “Elīza-K” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošu izgatavotu tahtu.

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētāja 2021.gada 7.maijā sabiedrības salonā pasūtīja izgatavot gultu – tahtu *Tahta 160 + galvgalis Kelly ar “dekoratīvo kanti “160* (turpmāk – prece). 2021.gada 19.jūlijā patērētāja saņēma savu pasūtījumu, bet jau 2021.gada 23.jūlijā vērsās ar iesniegumu pie sabiedrības, ka precei ir konstatēti trūkumi, un lūdza sabiedrību tos novērst. Patērētāja saņēma sabiedrības atbildi, ka trūkumi ir novērsti un precī var paņemt. Patērētāja vērsās atkārtoti pie sabiedrības ar prasības pieteikumu norādot, ka precei pa vidu ir šuve, kas patērētājas ieskatā ir trūkums, jo zinot par šuvi, nebūtu veikusi preces pasūtījumu. No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja ir izvirzījusi pretenzijas par preces galvgaļa dizaina šuvi, kas neatrodas vienmērīgi sānu vidū, bet ir virzīta uz preces iekšējo malu, kā arī dizaina vīle izgatavota nekvalitatīvi, jo ir redzama diega šuve; preces galvgalis ir sašūts no auduma gabaliem un tiem ir nepareizi izvēlēts diega virziens; preces galvgalī finieris spiežas cauri audumam; lietojot precī, rodas troksnis; kā arī preces matracim pa vidu ir šuve.

Komisija konstatē, ka sabiedrība bija apņēmusies patērētājas norādītos defektus novērst, bet attiecībā uz matracim pa vidu esošo šuvi patērētāja uzskata, ka tas ir preces trūkums. Savukārt sabiedrības ieskatā minētā šuve ir tehnoloģiska, jo izvēlēta auduma platums ir mazāks kā preces platums. Patērētāja uzskata, ka sabiedrībai pirms pasūtījuma veikšanas bija jāinformē par to, ka prece tiks izgatavota ar šādu tehnoloģisko šuvi.

Patērētāja iesniegumā Komisijai norāda, ka 2022.gada 18.janvārī preces galvgaļa defekti nav novērsti.

Komisija secina, ka sabiedrība precī ir izlikusi pārdošanai tirdzniecības zālē, kam patērētāja nav devusi piekrišanu. Patērētāja iesniegumā Komisijai norāda, ka sabiedrība izmanto viņas precī savā uzņēmējdarbībā, kā arī vairākus mēnešus tirdzniecības telpās precī lietojuši sveši cilvēki, līdz ar to patērētāja pieprasa sabiedrībai atmaksāt samaksāto naudas summu par precī.

Komisija, izskatot strīdu, pieprasīja sabiedrībai skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto. Sabiedrība atteikusi naudas atmaksu patērētājam, vienlaikus piedāvājot patērētājam vairākus strīda risinājuma variantus, kuriem patērētāja nav piekritusi, tiek prasīta tikai naudas atmaksa.

Komisija secina, ka patērētāja veica pasūtījumu no piedāvātajiem variantiem sabiedrības tirdzniecības zālē.

Komisijas ieskatā sabiedrībai bija jāinformē patērētāja par preces tehnoloģisko šuvi. Saskaņā ar PTAL 17.panta pirmajā daļā (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) noteikto pirms patērētājam kļūst saistošs līgums vai attiecīgs piedāvājums, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidrā un labi saprotamā veidā sniedz patērētājam šādu informāciju, ja tā jau nepārprotami neizriet no konteksta: attiecīgās preces vai pakalpojuma galvenās īpašības informācijas sniegšanas veidam un precēm vai pakalpojumiem atbilstošā apjomā, ziņas par pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, preces vai pakalpojuma galīgo cenu.

Attiecībā uz norādītajiem defektiem Komisija norāda, ka nav skaidrs, kādi defekti šobrīd ir precei. Saistībā ar sabiedrības rīcību, izliekot precī tirdzniecības zālē, kur prece nav apklāta, piemēram, ar plēvi vai kādu citu materiālu, Komisija uzskata, ka sabiedrība ir rīkojusies neētiski pret patērētāju, jo precī ir izlikuši tirdzniecībā. Līdz ar to Komisija secina, ka sabiedrība ar konkludentām darbībām ir piekritusi atcelt pirkuma līgumu, kā arī sabiedrība piedāvājusi atmaksāt naudu pēc preces realizācijas jeb pārdošanas citai personai.

Ņemot vērā to, ka patērētāja netika informēta par preces izlikšanu tirdzniecības zālē, kā arī patērētāja nebija izteikusi savu piekrišanu tam, tad būtu pamatoti atcelt līgumu un atmaksāt naudu patērētājam. Vienlaikus Komisija uzskata, ka nebūtu samērīgi pieprasīt sabiedrībai izgatavot jaunu dīvēnu – tahtu.

PTAL 14.panta pirmās daļas 1.punktā (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) noteikts, ka prece uzskatāma par atbilstošu 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.

PTAL 28.panta pirmās daļas 4.punktā noteikts, ka patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atcel līgumu un atmaksā patērētājam par precī samaksāto naudas summu.

Saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece – vispirms patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs precī neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina precī pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma

noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus, norāda, ka citas preces izgatavošana konkrētajā gadījumā nav lietderīga, kā arī no sabiedrības faktiskās rīcības izriet, ka tā ir piekritusi atcelt līgumu, izvietojot precī tirdzniecības zālē, līdz ar to patērētājas izvirzītā prasība par naudas atmaksu ir pamatota un izpildāma.

Ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 14.panta pirmās daļas 1.punktu (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam), 17.panta pirmo daļu (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) un 28.panta pirmās daļas 4.punktu

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret AS “Elīza-K” par naudas 1046,00 EUR apmērā atmaksu par izgatavoto gultu – tahtu *Tahta 160 + galvgalis Kelly ar “dekoratīvo kanti “160.*

AS “Elīza-K” veikt naudas atmaksu 1046,00 EUR apmērā patērētājai.

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 priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš