

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2021.gada 9.februārī

Nr. 4 – psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Anna Biksiniece

Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un
Anna Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un *sabiedrību* par iegādātu zāles plāvēju.

Patērētājs sabiedrības veikalā 2020.gada 1.jūnijā iegādājās zāles plāvēju. Pēc zāles plāvēja iegādes *patērētājs* konstatēja, ka zāles plāvējam nedarbojas “pašgājēja” funkcija, un 2020.gada 15.jūnijā vērsās pie *sabiedrības*, prasot zāles plāvēja maiņu, bet *sabiedrība* veica neatbilstības novēršanu, par ko *patērētājs* tika informēts 2020.gada 8.jūlijā. Tā kā *sabiedrība* nepaskaidroja, kāda neatbilstība ir novērsta, un neļāva izmēģināt vai zāles plāvējs darbojas, *patērētājs* vērsās pie *sabiedrības* ar prasību atgriezt par zāles plāvēju samaksāto naudu, bet *sabiedrība* atteica izpildīt prasību.

Sabiedrība skaidro, ka, lai noskaidrotu zāles plāvēja neatbilstības rašanās cēloni, tā veica zāles plāvēja apskati un konstatēja, ka zāles plāvējam nav rūpniecisks defekts, bet maznozīmīgs trūkums dilstošo detaļu darbībā – velkošo riteņu zobratu sprosttapas defekts.

Sabiedrība norāda, ka *patērētājs* nevar prasīt atgriezt par precī samaksāto naudu, jo konstatētā neatbilstība ir maznozīmīga un būtiski neietekmē iespējas zāles plāvēju izmantot, kā arī defekts nepazemina plaujmašīnas pamatfunkciju izpildes kvalitāti vai lietošanas īpašības un to iespējams novērst, neradot vizuāli konstatējamas izmaiņas preces ārējā izskatā.

Sabiedrība norāda, ka tā *patērētājam* piedāvāja apmainīt precī pret jaunu, apmainīt to pret līdzvērtīgu precī, kā arī saņemt dāvanu karti 299,00 EUR vērtībā, bet no piedāvājumiem *patērētājs* atteicās.

Sabiedrība norāda, ka tā nepiekrīt *patērētāja* izvirzītajai prasībai un uzskata to par nepamatotu. *Sabiedrība* aicina *patērētāju* ierasties *sabiedrības* veikalā, lai saņemtu precī.

Attiecībā uz *sabiedrības* izteiktajiem piedāvājumiem strīda risināšanā, *patērētājs* norāda, ka zāles plāvēju *patērētājs* nevarēja izmantot kopš tā iegādes brīža un tā kā zāles plāvēju nebija iespējams izmantot sešas nedēļas laikā, kad tas ir nepieciešams, *patērētājs* bija jau iegādājies citu zāles plāvēju.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk - 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 precis 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.

Preces neatbilstības novēršana vai apmaiņa uzskatāma par nesamērīgu, ja tā rada pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izmaksas, kas nav samērīgas ar citu šā panta pirmajā daļā minēto alternatīvo līdzekli, ņemot vērā preces vērtību bez neatbilstības; neatbilstības nozīmību; to, vai alternatīvā līdzekļa izmantošana nerada patērētājam būtiskas neērtības.

Komisija skaidro, ka patērētājs ir tas, kurš izvēlas to, kādā veidā jānovērš preces neatbilstība līguma noteikumiem. Savukārt, ja pārdevējs uzskata, ka patērētāja prasība ir nesamērīga, pārdevējs ir tiesīgs piedāvāt citu risinājumu un pamatot samērīgumu. Komisija norāda, ka *sabiedrība bez patērētāja* piekrišanas nebija tiesīga iejaukties zāles plāvēja darbībā, pat, ja *sabiedrības* ieskatā konstatētā neatbilstība bija maznozīmīga vai viegli novēršama. Šādu darbību veikšana bija jāsaskaņo ar *patērētāju*. Ja *sabiedrība* uzskatīja, ka zāles plāvējs ir viegli saremontējams un *patērētāja* izvirzītā prasība ir nesamērīga, *sabiedrībai* vajadzēja vērsties pie *patērētāja* un piedāvāt citu strīda risinājumu, piemēram, remontu, sniedzot pamatojumu prasības nesamērīgumam.

No *patērētāja* iesnieguma izriet, ka *patērētājs* vēlas atgūt par zāles plāvēju samaksāto naudu, ņemot vērā, ka *patērētājs*, laika periodā, kamēr zāles plāvējs atradās pie *sabiedrības*, ir iegādājies jaunu zāles plāvēju.

Komisija norāda, ka PTAL 28.panta trešajā daļā noteikts, ka preces neatbilstības novēršana vai apmaiņa uzskatāma par nesamērīgu, ja tā rada pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izmaksas, kas nav samērīgas ar citu šā panta pirmajā daļā minēto alternatīvo līdzekli, ņemot vērā preces vērtību bez neatbilstības; neatbilstības nozīmību; to, vai alternatīvā līdzekļa izmantošana nerada patērētājam būtiskas neērtības.

Komisija secina, ka *patērētājs*, konstatējot zāles plāvēja neatbilstību līguma noteikumiem, sākotnēji vērsās pie *sabiedrības* ar prasību veikt preces maiņu. Jāatzīmē, ka zāles plāvējs tika iegādāts vasaras sezonā, kad ir aktīva zāles plaušanas sezona un, jo ilgāk zāles plāvējs nevar tikt izmantots tam paredzētajam mērķim, jo lielākas neērtības tas rada *patērētājam*. *Sabiedrības* rīcība, tā vietā, lai, konstatējot zāles plāvēja neatbilstību, veiktu tā maiņu, veica zāles plāvēja neatbilstības novēršanu, tādējādi kavējot *patērētāja* likumīgās prasības izpildi un radot būtiskas neērtības.

PTAL 28.panta piektajā daļā 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.

Ņemot vērā minēto, tā kā *sabiedrība* veica zāles plāvēja remontu bez *patērētāja* piekrišanas un radīja *patērētājam* būtiskas neērtības, kā rezultātā *patērētājs* iegādājās jaunu zāles plāvēju, *patērētājs* ir tiesīgs prasīt naudas atmaksu pie iegādāto zāles plāvēju.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo un otro daļu, 28.panta trešo un piekto daļu

nolemj

apmierināt patērētāja prasību pret sabiedrību.

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 299,00 EUR.

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 parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

Anna Biksiniece