

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētāja

SIA "TV PRODUCTS"
Reģ. Nr. 40203261904
Lāčplēša ielā 87i
Rīgā, LV - 1011

Lēmums
par strīdu
Rīgā

2023.gada 20.martā

Nr.37-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "TV PRODUCTS" (turpmāk – sabiedrība) par grīdas slotu ar logu mazgāšanas uzgali (turpmāk – prece).

Patērētāja 2022.gada 8.jūlijā pa tālruni no sabiedrības pasūtīja preci. Prece tika piegādāta 2022.gadā 11.jūlijā. Atverot iepakojumu, patērētāja konstatēja, ka pasūtītās preces komplektācija neatbilst solītajam, proti, logu mazgāšanas uzgala vietā komplektācijā ietilpa logu skrāpis ziemas logu tīrīšanai, kā arī precei tika konstatētas lietošanas pazīmes. 2022.gada 17.jūlijā prece oriģinālajā iepakojumā tika atgriezta sabiedrībai. 2022.gada 4.augustā sabiedrība sniedza patērētājam atbildi, norādot, ka sabiedrība piedāvā kompromisa variantu, proti, preces iegādes vērtībā (46,30 EUR) saņemt dāvanu karti vai veikt naudas atmaksu, samazinot atmaksājamās preces vērtību par 25 %, kā arī atmaksājot preces piegādes izdevumus (kopā 36,30 EUR). Patērētāja nepiekrīt sabiedrības piedāvātajam variantam, jo uzskata, ka prece neatbilst līguma noteikumiem, līdz ar to patērētāja vēlas saņemt samaksāto naudu pilnā apmērā. Sabiedrība patērētājam atmaksāja 36,30 EUR, līdz ar to patērētāja vēlas atgūt vēl 10,00 EUR, kā arī preces nosūtīšanas izdevumus 4,02 EUR apmērā un izdevumus 4,44 EUR, kas radušies, nosūtot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centram.

Sabiedrība sniegtajā skaidrojumā Patērētāju tiesību aizsardzības centram norāda, ka, veicot preces apskati pēc tās saņemšanas no patērētājas, tika konstatēts, ka prece tika lietota, neievērojot lietošanas instrukciju, uz preces ir skrāpējumi, kas radušies mehānisku iedarbību rezultātā ar asu priekšmetu. Oriģinālais iepakojums ir neatgriezeniski sabojāts, uz iepakojuma ir iespaidumi, nobružājumi un tas ir aplīmēts ar uzlīmēm. Tāpat sabiedrība norāda, ka patērētāja ir atbildīga par preces vērtības samazināšanos.

Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, secina, ka patērētāja, saņemot preci, tajā pašā dienā ir veikusi tās fotouzņēmumus, kuros skaidri saskatāmi dažādi skrāpējumi, bojājumi, kādiem nevajadzētu būt, ja patērētājam tiek pārdota jauna prece.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 13.panta trešo daļu, ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas gada laikā pēc preces piegādes, uzskatāms,

ka tā bija preces, tai skaitā preces ar digitāliem elementiem, piegādes brīdī, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu.

Tādējādi tā kā patērētāja neilgi pēc preces iegādes ir konstatējusi, ka prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša, uzskatāms, ka neatbilstība ir eksistējusi jau piegādes brīdī, ja vien pārdevējs nepierāda pretējo. Tā kā sabiedrība nav iesniegusi nekādus pierādījumus, kas apliecina, ka preces piegādes brīdī prece bija līguma noteikumiem atbilstoša, uzskatāms, ka patērētāja jau saņēmusi precī ar skrāpējumiem un neatbilstošā komplektācijā.

PTAL 27.panta pirmajā daļā noteikts, ka patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces, pakalpojuma, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma piegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas. Patērētājs iesniedz prasījuma pieteikumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vismaz divu mēnešu laikā no dienas, kad atklājis preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem.

Savukārt PTAL 14.panta pirmās daļas 1.punktā noteikts, ka prece atbilst līguma noteikumiem, ja tā atbilst pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja sniegtajam preces aprakstam, norādītajam preces veidam, daudzumam un kvalitātei, kā arī funkcionalitātei, saderībai, sadarbspējai un citām iezīmēm.

No minētā izriet, ka konstatējot, ka prece neatbilst sabiedrības sniegtajai informācijai pa tālruni, tas ir, tā nebija pilnā komplektācijā, patērētāja bija tiesīga vērsties pie sabiedrības un izvirzīt pretenzijas par preces atbilstību līguma noteikumiem.

Saskaņā ar PTAL 28.panta piektās daļas 4.punktu patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs samērīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par precī samaksāto naudas summu, ja pārdevējs ir paziņojis vai no apstākļiem ir skaidri redzams, ka pārdevējs nenovērsīs preču neatbilstību vai nenodrošinās to apmaiņu saprātīgā termiņā vai neradot būtiskas neērtības patērētājam.

Ņemot vērā, ka patērētāja konstatēja, ka prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša, tas ir, tai ir skrāpējumi un tā nav atbilstošā komplektācijā, kā arī to, ka Komisija, izvērtējot sabiedrības mājas lapā pieejamo informāciju, secināja, ka šāda prece vairs nav pieejama, līdz ar to preces maiņa nebūtu iespējama, savukārt novērst skrāpējumus, kas konstatēti visai precei arī nebūs iespējas, patērētāja ir tiesīga prasīt naudas atmaksu. Tāpat Komisija norāda, ka sabiedrība, saņemot atpakaļ patērētājas precī nevis piedāvāja veikt preces remontu vai maiņu, bet gan piedāvāja dažādus variantus līguma izbeigšanai, līdz ar to Komisijas secina, ka patērētāja bija tiesīga izvirzīt prasību par naudas atmaksu par līguma noteikumiem neatbilstošu precī. Ņemot vērā, ka prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša, patērētāja ir tiesīga atgūt naudu par to pilnā apmērā. Ievērojot, ka sabiedrība ir atmaksājusi par precī jau 36,30 EUR, tad sabiedrībai patērētājam vēl jāatmaksā 10,00 EUR.

Attiecībā uz patērētājas izvirzīto prasību par izdevumu atmaksu 4,02 EUR apmērā, kas radās nosūtot precī atpakaļ sabiedrībai, Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 28.panta 6.³ daļu, ja patērētājs ir pieprasījis, lai līgums tiktu atcelts, patērētājs uz pārdevēja rēķina atdod pārdevējam preces. Savukārt šī panta desmitajā daļā noteikts, ka, ja precī nogādā patērētājs, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam triju darbdienu laikā pēc izdevumus apliecinoša dokumenta saņemšanas jāatlīdzina izdevumi, kas patērētājam radušies sakarā ar preces nogādāšanu. Ņemot vērā, ka patērētājā atgriezta sabiedrībai līguma noteikumiem neatbilstošu precī uz sava rēķina, tad patērētāja ir tiesīga prasīt, lai sabiedrība atlīdzina izdevumus, kas radušies, precī nogādājot sabiedrībai. Līdz ar to sabiedrībai ir pienākums atlīdzināt patērētājam preces piegādes izdevumus 4,02 EUR apmērā.

Savukārt par patērētājas pieprasīto summu 4,44 EUR, kas radās, nosūtot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centram, Komisija norāda, ka minētie izdevumi ir uzskatāmi par patērētājam radītajiem zaudējumiem, un saskaņā ar PTAL 26.³ panta piektās daļas 9.punktu Komisija neizskata strīdu, ja tas ir par zaudējumiem. Līdz ar to Komisija nav tiesīga lemt par 4,44 EUR atlīdzināšanu. Strīds par zaudējumu atlīdzināšanu risināms tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

Ņemot vērā 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, 27.panta pirmo daļu, 28.panta piektās daļas 4.punktu, 28.panta 6.³ daļu, 26.³ panta piektās daļas 9.punktu

nolemj:

daļēji apmierināt patērētājas prasību pret SIA "TV PRODUCTS".

SIA "TV PRODUCTS" atmaksāt patērētājam atlikušo naudas summu 10,00 EUR par iegādāto līguma noteikumiem neatbilstošo preci un 4,02 EUR nosūtīšanas izdevumus.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra