

# 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**

Informācijai:

**Rīgas Sociālajam dienestam  
Baznīcas iela 19/23  
Rīga, LV-1010**

## **Lēmums par strīdu Rīgā**

2020.gada 13.oktobrī

Nr.98-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un L.Jākobsons kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar sniegtu remontu – mājokļa pielāgošana personai, kas pārvietojas ratiņkrēslā.

No lietas materiāliem izriet, ka 2019.gada 14.augustā tika noslēgts līgums (turpmāk - Līgums) starp Rīgas Sociālo dienestu, sabiedrību un patērētāju. Pēc remonta pabeigšanas patērētāja neparakstīja pieņemšanas – nodošanas aktu, jo patērētāju neapmierināja veiktā remonta kvalitāte. Patērētāja norādīja uz šādiem trūkumiem: visas mantas un drēbes ir pilnas ar putekļiem, logi virtuvē un mazākajā istabā ir šķirbaini un no tiem pūš vējš, loga rokturis ir bīstams patērētājam iespējamās epilepsijas lēkmes dēļ, vannas istabā līste starp vannu un sienu gandrīz nokritusi, zem tās ir melnais pelējums, vannas istabas durvis neveras ciet, tās nav taisnas (nepieciešams pielietot līmeņrādi), nav piestiprināts tualetes papīra turētājs, nav rokturu, pie kuriem patērētāja varētu turēties, nav speciālā sēdekļa invalīda mazgāšanai. Patērētāja arī norādīja, ka uz balkona jānovērš šādi trūkumi: zem metāla palodzes jānogriež celtniecības putas un jāaiztaisa caurumi, jānovērš metāla palodzes stūrīšu asums, uz sienām jāuzliek papildu keramiskās flīzes, virs balkona durvīm jānoņem uzliktā līste un tās vietā jāuzliek speciālais profils. Patērētāja norādīja, ka pēc trūkumu novēršanas sabiedrībai jāsakopj ne tikai dzīvoklis, bet arī kāpņu telpa.

Atbildot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra pieprasījumu sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto, sabiedrība paskaidroja, ka Rīgas Sociālā dienesta komisija, kas ir remonta pasūtītājs, ir pieņēmusi remontu un atzinusi to par kvalitatīvu. Sabiedrība norādīja, ka remonta tāmē un Līgumā nav paredzēta ģenerāltīrīšana pēc darbu pabeigšanas. Logos ir iestrādāti rūpnīcā izgatavoti rokturi, un Rīgas Sociālā dienesta komisija kopā ar ergoterapeitu neatklāja dzīvības apdraudējumu. Objekta apskates brīdī patērētāja pati nevarēja norādīt, no kuras vietas logos pūš vējš. Sabiedrība ir gatava piestiprināt pie sienas tualetes papīra turētāju, kā arī novērst atlīmējušos silikonu vannas istabā, bet patērētāja nav norādījusi, kad sabiedrība var ierasties dzīvoklī, lai to veiktu. Vannas istabas durvis patērētāja pati izvēlējās un tika informēta par problēmām, kas var rasties, tās lietojot. Vienlaikus sabiedrība norāda, ka ne tāmē,

ne Līgumā nav paredzēta rokturu vai sēdekļa uzstādīšana vannā. Tādējādi sabiedrība nepiekrita izpildīt visas patērētājas prasības.

Iesniegumā Komisijai patērētāja prasa: novērst ielikto logu šķirbas, pabeigt apdari zem palodžēm un novērst palodžu stūru asumus, vannas istabā iznīcināt pelējumu un pēc tam nomainīt vannas apmalī, vannas istabā uzlikt hidroizolāciju zem sliedī starp vannas istabu un gaiteni, to pašu izdarīt zem sliedī starp balkonu un istabu, mainīt līsti virs balkona durvīm un iznīcināt pelējumu zem tās.

Uz pieprasījumu sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā Komisijai minēto sabiedrība nesniedza atbildi.

Komisija norāda, ka neskatīs patērētājas prasību par putekļu iztīrīšanu no mantām, jo šāda prasība atzīstama par zaudējumu novēršanas prasību un saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.<sup>3</sup> panta piektās daļas 9.punktu Komisija neizskata strīdu, ja tas ir par zaudējumiem. Patērētājam ir tiesības celt prasību tiesā par zaudējumu atlīdzību saskaņā ar PTAL 29.panta trešo daļu.

Komisija vērš uzmanību, ka par veicamo remontu parasti vienojas pakalpojuma sniedzējs un patērētājs, precīzi nosakot līgumā ne tikai to, kādas darbības tiks veiktas, bet arī – kādi objekti tiks remontēti/pārveidoti, kādi materiāli tiks izmantoti un kāds rezultāts sagaidāms. Latvijas normatīvie akti nenosaka standartus remontiem, kā arī nenosaka pasūtītāja atbildības daļu par paveikto remontu, kā tas ir citās valstīs. Konkrētajā gadījumā darba uzdevumus sabiedrībai uzdeva Rīgas Sociālais dienests, bet nesaskaņoja ar patērētāju (dzīvokļa īpašnieci) konkrētus darbus un kārtību, kādā tie tiks veikti. Līgumā tas nav noteikts, arī no tāmes to nevar konstatēt. Ņemot vērā, ka patērētāja pārvietošanas ratiņkrēslā, remontdarbu un to veikšanas kārtības saskaņošana ar patērētāju bija īpaši svarīga.

Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar Ministru kabineta 2014.gada 19.augusta noteikumu Nr.500 “Vispārīgie būvnoteikumi” 12.<sup>1</sup> punkts nosaka būvspeciālista obligātu apstiprinājumu veikto remontdarbu pieņemšanas aktā. Izvērtējot 2019.gada 11.oktobra Pieņemšanas un nodošanas aktu Nr.RSD-19-152-akt, Komisija konstatē, ka no sabiedrības puses to parakstījis Regans Aļeņikovs, tomēr minētajā aktā nav informācijas, ka Regans Aļeņikovs ir būvspeciālists ar atbilstošu kvalifikāciju. Komisija norāda, ka saskaņā ar minētajiem noteikumiem juridiskā persona civiltiesiski atbild par būvspeciālista darbību vai bezdarbību. Vienlaikus, ņemot vērā, ka remonts tika veikts, lai pielāgotu mājokli personai, kas pārvietošanas ratiņkrēslā, t.i., personai ar invaliditāti, tāpēc, lai izvērtētu remonta atbilstību sasniedzamajam mērķim, remontdarbu pieņemšanai bija vēlams uzaicināt arī pārstāvi no nodibinājuma “Apeiron”.

Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar PTAL 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu Komisija izskata strīdu savā sēdē bez strīda pušu klātbūtnes un lemj par strīdu, pamatojoties uz informāciju, kuru iesniegušas strīda puses (rakstveida process). Tādējādi Komisija ir tiesīga izvērtēt sabiedrības veiktā remonta atbilstību Līguma noteikumiem pēc lietā esošajiem materiāliem, kas šajā gadījumā tomēr nesniedz pilnīgu informāciju par veiktā remonta kvalitāti.

Izvērtējot lietas materiālus, tai skaitā patērētājas iesniegtos fotoattēlus, Komisija secina, ka dažus patērētājas norādītos trūkumus ir iespējams konstatēt pēc iesniegtajiem fotoattēliem, savukārt citu trūkumu atzīšanai nav iesniegti pietiekami pierādījumi, kā arī ir trūkumi, par kuriem patērētājas prasība ir noraidāma.

Komisija norāda, ka nav iespējams konstatēt, vai defekts vannas istabas grīdas hidroizolācijā radies sabiedrības neprofesionālas darbības rezultātā vai arī tam par iemeslu ir grīdas flīzes, kuru nelīdzenā virspuse, iespējams, ļauj ūdenim izsūkties cauri. Tāpat pēc fotoattēliem nav iespējams konstatēt vannas istabas durvju defektu vai logu šķirbainumu.

Komisija atzīst, ka patērētājas pretenzija par loga rokturi ir nepamatota. Rokturis ir novietots loga apakšmalā, lai personai, kas pārvietošanas ratiņkrēslā, būtu ērti atvērt logu. Rokturi, kas novietots loga apakšmalā, nav iespējams novietot tā, lai tā gals nebūtu uz augšu.

Vienlaikus Komisija atzīst, ka sabiedrība pamatoti norādījusi, ka tāmē nav paredzēts, ka sabiedrība uzstādīs invalīda mazgāšanai paredzētu sēdekli un rokturus, tādējādi šīs patērētājas prasības ir noraidāmas.

Savukārt par novēršamiem trūkumiem Komisija atzīst turpmāk norādītos defektus.

Patērētājas iesniegtajā fotoattēlā ir redzams, ka līste virs balkona ir grīdlīste, kas paredzēta izmantošanai iekštelpās, turklāt šī līste nesastāv no viena gabala. Tādējādi līste virs balkona ir nomaināma pret atbilstošu līsti no viena gabala.

Tāpat Komisija atzīst, ka profesionāli izpildītai ielikšanai neatbilst vismaz viens logs, proti, virtuves logs. Par pārējiem logiem Komisija pēc iesniegtajiem fotoattēliem nevar pārliecinoši konstatēt, vai tie ir atbilstoši ielikti.

Komisija norāda, ka pie balkona sliekšņa sabiedrība ir izmantojusi neatbilstošu materiālu, kā rezultātā tas ir sācis izdrupt. Atbilstošs materiāls – speciāla mastika – būtu elastīgs un nedruptu, izžūstot pēc mitruma. Komisija arī piekrīt patērētājas viedoklim par to, ka apdare zem palodzes uz balkona nav pabeigta, proti, nepieciešams nogriezt pārpalikušās celtniecības putas, kā arī sametināt metāla palodzes stūrīšus, novēršot riskus sagriezties vai saplēst drēbes.

Komisija konstatē, ka jānovērš robi balkona sienas apdarē, tomēr secina, ka uzlikt papildu flīzes uz sienas būtu nelietderīgi, jo tādā gadījumā būtu jānoņem atlikusī sienas apdare, kas būtu nesamērīgi. Līdz ar to sabiedrībai, saskaņojot ar patērētāju, jāizvēlas, kā novērst sienas apdares robus, lai sasniegtu funkcionālu un estētisku rezultātu.

Par patērētājas prasību pēc remonta trūkumu novēršanas sabiedrībai uzskot ne tikai dzīvokli, bet arī kāpņu telpu Komisija atkārtoti norāda, ka Latvijā spēkā esošie normatīvie akti nenosaka standartus remontam, tai skaitā prasību uzskot telpas pēc remonta veikšanas. Pēc ierastās prakses godprātīgi remonta pakalpojuma sniedzēji uzskopj telpas pēc remonta, kā arī apstrādā virsmas ar pretsēnīšu līdzekli pirms krāsošanas vai līstes līmēšanas. Tomēr jāņem vērā arī vēdināšanas nepieciešamība, lai neizveidotos pelējums pēc hermētisku logu ielikšanas.

Saskaņā ar PTAL 14.<sup>1</sup> panta pirmo daļu pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sniegt pakalpojumu atbilstoši līguma noteikumiem. Izvērtējot lietā esošos materiālus, Komisija ir konstatējusi, ka sabiedrības veiktais remonts vismaz daļēji neatbilst līguma noteikumiem.

PTAL 29.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērš sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem, tāpēc patērētājas prasība daļā ir apmierināma un sabiedrībai ir jānovērš Komisijas konstatētie trūkumi. Komisija uzsver, ka PTAL 29.panta otrajā daļā ir noteikts pakalpojuma sniedzēja pienākums izpildīt tādu šā panta pirmajā daļā minēto prasījumu, kas ir atbilstošs un samērīgs, ņemot vērā pakalpojuma un tā neatbilstības raksturu, kā arī neradot neērtības patērētājam.

Vienlaikus, ievērojot to, ka remonts ir veikts pirms gada, Komisija aicina Rīgas Sociālo dienestu veikt patērētājas dzīvokļa apskati un izvērtēt atklājušos remonta trūkumus, pieaicinot būvspeciālistu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 14.<sup>1</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu, 29.panta pirmo un otro daļu, Ministru kabineta 2014.gada 19.augusta noteikumu Nr.500 “Vispārīgie būvnoteikumi” 12.<sup>1</sup> punktu,

### **nolemj:**

daļēji apmierināt patērētājas prasību pret sabiedrību. Sabiedrībai novērst remonta trūkumus uz balkona: novērst metāla palodzes stūrīšu asumu, aizpildīt ar atbilstošu materiālu šuvi pie balkona sliekšņa, saskaņojot ar patērētāju, novērst sienas apdares robus, noņemt virs balkona esošo grīdlīsti un aizvietot ar atbilstošu līsti vienā gabalā. Sabiedrībai novērst remonta trūkumus virtuvē – atbilstoši ielikta virtuves logu.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās datuma.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra