

# 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 18.maijā

Nr.48-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar pasūtītām un uzstādītām mājas ārdurvīm (turpmāk – durvis).

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2019.gada 21.augustā sabiedrības pārstāvis ieradās norādītajā adresē un veica mērījumus, lai izgatavotu pasūtītās durvis. Patērētāja norāda, ka sabiedrības pārstāvis, veicot mērījumus, neņēma vērā, ka iepriekšējās durvis ietilpa konstrukcijā, kas sastāvēja gan no durvīm, gan no loga, kas bija apslēpts zem apdares dēļiem. Patērētāja nezināja par loga esamību līdz jauno durvju uzstādīšanai un būtu pasūtījusi lielākas durvis, lai tiktu aizstāts arī logs, ne tikai vecās durvis. Sabiedrības darbinieki patērētāju neinformēja par loga esamību un jaunās durvis tika uzstādītas, pieskrūvējot tās pie loga rāmja, tādā veidā sabojājot logu, turklāt logā redzami caurejošo skrūvju gali. Patērētāja informēja sabiedrību par radušos situāciju un pieprasīja durvju maiņu pret tādām, kurām būtu atbilstošs izmērs. Sabiedrība atteica izpildīt patērētājas prasību, norādot, ka jauno durvju izmēri atbilst veco durvju izmēriem un ailei. Sabiedrība informē, ka patērētāja neprasīja, lai jauno durvju izmēru palielina, ņemot vērā loga izmērus. Sabiedrība uzsver, ka patērētājam ir jāpārzina savs īpašums un jānorāda uz visām savām vajadzībām un/vai vēlmēm. Ņemot vērā iepriekš minēto, sabiedrība uzskata, ka tā ir izpildījusi pasūtījumu un tai nav pienākuma izpildīt patērētājas prasību mainīt durvis pret tādām, kas aizklātu visu atklājušos aili.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 13.panta pirmo daļu pārdevēja un pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem. Izvērtējot iesniegumam pievienotos fotoattēlus, Komisija konstatē, ka, durvis uzstādot, nav ievērotas normatīvajos aktos noteiktās prasības. Uzstādot durvis, nav veikta tvaiku izolācija no iekšpuses un hidroizolācija no ārpuses. Tādējādi Komisija secina, ka arī durvju uzstādīšanas pakalpojums nav sniegts atbilstoši līguma noteikumiem.

Papildus Komisija uzsver, ka PTAL 14.<sup>1</sup> panta otrās daļas 2.punktā noteikts, ka pakalpojums uzskatāms par atbilstošu līguma noteikumiem, ja pakalpojums sniegts ar profesionālu rūpību, ņemot vērā patērētāja intereses. Pamanot, ka zem dēļu apšuvuma ir logs, kurš tika atsegts, uzstādot durvis, sabiedrībai bija jāinformē par šo faktu patērētāja. Durvju

uzstādīšana, neinformējot patērētāju par atsegto logu, izskrūvējot skrūves cauri loga rāmim, nevar tikt vērtēta kā profesionāli rūpīgi veikts darbs.

Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 29.panta pirmo daļu patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu vai atmaksā par pakalpojumu samaksāto naudas summu.

Komisija secina, ka saskaņā ar iepriekš minētajām tiesību normām sabiedrībai jāveic durvju uzstādīšanas pakalpojums atbilstoši līguma noteikumiem, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības attiecībā uz durvju montāžu, kā arī vispārpieņemtās prasības uzstādīto durvju izskatam. Vienlaikus Komisija vērš uzmanību, ka sabiedrības piegādāto durvju izmērs atbilst iepriekšējo durvju izmēram, kas ir standarta izmērs. Ņemot vērā veikto durvju uzstādīšanas darbu kvalitāti, sabojāto loga rāmi, kā arī to, ka atklājusies aile (kopā ar logu) ir ievērojami platāka par standarta durvju platumu, Komisija secina, ka objektīvi nav pamata paļauties, ka sabiedrībai būs tehnoloģiski iespējams sagādāt nestandarta platuma durvis un ka sabiedrība veiks pasūtīto pakalpojumu atbilstoši līguma noteikumiem. Tādējādi Komisija secina, ka patērētājam atmaksājama nauda, kas samaksāta gan par durvīm, gan par durvju uzstādīšanas pakalpojumu, turklāt sabiedrībai ir jāuzstāda patērētājas mājā izņemtās iepriekšējās durvis. Lietai pievienots faktūrrēķins, kurā norādīta summa, kuru patērētāja samaksājusi kopumā, līdz ar to sabiedrībai jāatmaksā faktūrrēķinā minētā summa – 490,00 EUR.

Savukārt saistībā ar patērētājas norādi uz zaudējumiem, kurus viņai radījusi sabiedrības rīcība, Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 32.pantu patērētāju prasības par zaudējuma atlīdzību un līgumsoda piedziņu risināmas tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā, ņemot vērā, ka patērētājam nav speciālu zināšanu par iegādātās preces vai saņemtā pakalpojuma īpašībām un raksturojumu. Saskaņā ar PTAL 26.<sup>3</sup> panta piektās daļas 9.punktu Komisija neizskata strīdu, ja tas ir par zaudējumiem.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta pirmo daļu, 14.<sup>1</sup> panta otrās daļas 2.punktu, 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo un (1<sup>1</sup>) daļu, 29.panta pirmo daļu,

#### **nolemj:**

noraidīt patērētājas prasību pret sabiedrību par durvju uzstādīšanas pakalpojuma neatbilstības līguma noteikumiem novēršanu. Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 490,00 EUR.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams. Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš