

# 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**

**SIA „DENIELS”  
Reģ. Nr. 40003278240  
deniels@donati.lv**

## **Lēmums par strīdu Rīgā**

2022.gada 19.aprīlī

Nr.66-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas locekļi L.Kuple kā patērētāju interešu pārstāve un O.Ļebedeva kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA „DENIELS” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādāto maku (turpmāk – maks).

No lietas materiāliem izriet, ka 2020.gada 31.oktobrī sabiedrības veikalā patērētāja iegādājās maku par summu 76,80 EUR. Pēc divu nedēļu lietošanas patērētāja konstatēja, ka maka materiāls ir zaudējis savu izskatu, jo tam radās skrāpējumi un defekti. Ņemot vērā to, ka valstī bija noteikti ierobežojumi Covid-19 pandēmijas dēļ un sabiebrības veikali bija slēgti, kā arī pa tālruni sabiedrība nebija sasniedzama, prasību par samaksātās naudas summas atmaksu sabiedrībai patērētāja iesniedza 2021.gada 29.maijā. Sabiedrība patērētājas prasību neatzina, norādot, ka maka ādas virskārtas bojājumi radušies no skrāpējumiem. 2021.gada 27.jūlijā patērētāja iesniedza sabiedrībai IU “EDER” 2021.gada 27.jūlija atzinumu, ka maka izgatavošanā ir izmantots neatbilstošs materiāls, tomēr sabiedrības viedoklis strīdā palika nemainīgs, ko sabiedrība pamatoja ar maka ražotāja sniegto viedokli. Patērētāja iesniegumā Patērētāju tiesību aizsardzības centram (turpmāk – PTAC) lūdza arī noskaidrot, vai maks nav zīmola “Gianni Conti” pakalpinājums. Sabiedrība skaidrojumā PTAC norādīja, ka zīmola “Gianni Conti” ādas izstrādājumi ir izgatavoti no augstvērtīgas ādas un kā apliecinājumu minētajam sabiedrība skaidrojumam klāt pievienoja sertifikātu un aprakstu. Ņemot vērā to, ka sabiedrība patērētājas prasību neatzina un PTAC sniegtā palīdzība nenodrošināja strīda pozitīvu rezultātu patērētāja vērsās Komisijā un lūdza izskatīt strīdu ar sabiedrību par līguma noteikumiem neatbilstošu maku, norādot, ka sabiedrības iesniegtie pierādījumi nav par šo maku (fotoattēlos ir cits maks nevis tas, kuru iegādājās patērētāja).

Uz Komisijas informācijas pieprasījumu sabiedrība sniedza atbildi un norādīja, ka maks

ir līguma noteikumiem atbilstošs (makam nav ražošanas defektu) un tā ādas virskārta ir mehāniski bojāta (saskrāpēta). Sabiedrība informēja, ka attiecīgie maka modeļi jau ilgstoši ir pārdošanā.

Komisija norāda, ka atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam, turpmāk – PTAL) 14.panta pirmās daļas 1.punktam prece ir uzskatāma par līguma noteikumiem neatbilstošu, ja tai nepiemīt 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.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, tostarp lietas materiālos esošās maka fotogrāfijas, IU “EDER” 2021.gada 27.jūlija atzinumu, konstatē, ka maka izgatavošanā ir izmantots neatbilstošs materiāls. Komisija norāda, ka maks ir lieta, kas ir pakļauta biežai ārējo faktoru iedarbībai, līdz ar to tam ir jābūt izgatavotam no piemērota materiāli, kas nav pakļauts vieglai saskrāpēšanai. Patērētāja varēja sagaidīt ka maks būs izturīgs.

Saskaņā ar 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. Savukārt PTAL 28.panta piektā daļa nosaka, ka patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs attiecīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par preci samaksāto naudas summu, ja pārdevējs 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. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par preci samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot preci, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Komisija norāda, ka, ievērojot 28.panta otrajā daļā minēto, vispirms patērētāja ir tiesīga prasīt sabiedrībai veikt remontu vai preces maiņu. Ņemot vērā to, ka maks ir līguma noteikumiem neatbilstošs un tā remonta rezultātā netiks uzlabots tā materiāls, kā arī var tikt bojāts maka vizuālais izskats, tad saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu patērētājai ir tiesības prasīt maka maiņu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) 14.panta pirmās daļas 1.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 daļu, 26.<sup>12</sup> panta (1<sup>1</sup>) daļu, 28.panta otro daļu,

### **nolemj**

noraidīt patērētājas izvirzīto prasību par naudas atmaksu; uzdot SIA „DENIELS” veikt maka maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu maku.

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 PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

***Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.***

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece