

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2017.gada 4.jūlijā

Nr. 28 - psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs Raimonds Grāvelsiņš

Komisijas locekļi Ligija Kuple kā patērētāju interešu pārstāvis un Liāna

Graudiņa kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp Patērētāju un Sabiedrību saistībā ar 2016.gada 24.augustā iegādātiem ortopēdiskiem apaviem 125,00 EUR vērtībā.

Patērētājas sūdzībā minēts, ka 2016.gada 24.augustā tika iegādāti apavi. Pēc apavu iegādes Patērētāja konstatēja to neatbilstību līguma noteikumiem, tas ir, tie krāsoja zeķes melnā krāsā. Patērētāja vērsās pie Sabiedrības ar iesniegumu 2016.gada 31.oktobrī, norādot, ka apavi krāso, prasot apmainīt apavus, bet, ja tas nav iespējams, atmaksāt samaksāto naudu. Atbildi Sabiedrība uz iesniegumu nesniedza.

Pēc Patērētājas vērsšanās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Sabiedrība sniedza atbildi, ka apaviem nav rūpnieciska defekta. Sabiedrība norāda, ka ražotājs apliecina, visi apavi, kuru iekšējā apdare ir izgatavota no dabīgās ādas un apstrādāta ar dabīgām krāsām, sviedru izdalīšanas rezultātā var krāsot, tas var tikt novērsts, apstrādājot iekšējo apdari ar speciāliem apavu kopšanas līdzekļiem, kas var stabilizēt krāsošanu. Ņemot vērā minēto, Sabiedrība nepiekrīt izpildīt Patērētājas prasību.

Pievienotajā apavu lietošanas instrukcijā norādīts, ka *“daudziem apavu modeļiem tiek izmantotas īpašā veidā (ar dabīgām krāsvielām) krāsotas ādas odere, kas apavu valkāšanas sākumā un arī pie pastiprinātas kāju svīšanas var krāsot. Krāsošanas novēršanai lietojiet speciālos apavu kopšanas līdzekļus.”* No Sabiedrības sniegtās informācijas pa tālruni izriet, ka šāda veida informācija pirms apavu iegādes Patērētājam netika sniegta.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus, secina, ka Patērētājas iegādātajiem apaviem pašiem par sevi nav ražošanas defekts. Šādu apavu ražošanā var tikt izmantotas dabīgas krāsvielas, kuras netiek nostiprinātas ar ķīmiskām vielām, līdz ar to, apavu lietotāju individuālo īpašību dēļ, šāda veida apavi var krāsot kājas, piemēram, sviedru izdalīšanās rezultātā. Šādā gadījumā iespējams iegādāties atsevišķus līdzekļus, kurus lietojot, šī krāsošana tiek novērsta. Tomēr Komisija norāda, ka pirms apavu iegādes Patērētājam būtu tiesības saņemt informāciju par šādu apavu īpašību, proti, ka tie var krāsot un Pārdevējam ir jāinformē par

iespējamiem līdzekļiem kā to novērst. Pēc šādas informācijas saņemšanas, Patērētājs ir tiesīgs izdarīt izvēli par apavu iegādi. Tāpat Komisija konstatē, ka situācija, kad pēc apavu iegādes, apavu kastē tiek ievietota apavu lietošanas instrukcija, nebūtu uzskatāma par informācijas sniegšanu patērētājam, jo informāciju patērētājs ir tiesīgs saņemt pirms apavu iegādes.

Gadījumā, kad apavi krāso, patērētājam rodas papildus izdevumi, piemēram, dažādu pretkrāsošanas līdzekļu iegādei, līdz ar to ir svarīgi šādu informāciju patērētājam sniegt. Tā kā Sabiedrība informāciju Patērētājam par iespējamo apavu krāsošanu nav sniegusi, kā arī nav informējusi par iespējamo pretkrāsošanas līdzekļu iegādi, Patērētāja ir tiesīga prasīt, lai Sabiedrība veic apavu maiņu. Gadījumā, ja maiņa apaviem nebūs iespējama, Patērētāja var prasīt par apaviem samaksāto naudu.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 13.pantu pārdevēja un pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem. Pārdevējs un pakalpojuma sniedzējs ir atbildīgs par jebkuru preces iegādes dienā eksistējošu neatbilstību līguma noteikumiem. Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu.

PTAL 4.panta trešajā daļā noteikts, ka pirms patērētājs iegādājas preci vai saņem pakalpojumu, tam jādod iespēja novērtēt attiecīgās preces vai pakalpojuma derīgumu un atbilstību. Patērētājam jāsaņem pilnīga informācija par preci vai pakalpojumu, norēķināšanās veidu, līguma izpildījumu un atbildību, ja līgumsaistības tiek pārkāptas.

Savukārt PTAL 14.panta pirmās daļas 1.punktā noteikts, ka prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja tai piemīt īpašības un izpildījums, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu patērētājs var pamatoti gaidīt, ņemot vērā preces raksturu

PTAL 28.panta otrā un piektā daļa nosaka, ka patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs vispirms pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs preces 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. 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. 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.

Līdz ar to, Komisija norāda, ka, tā kā Sabiedrība nebija sniegusi Patērētājam informāciju par preces īpašībām un Patērētājam nebija iespējas izvērtēt apavu atbilstību savām prasībām, uzskatāms, ka apavi ir līguma noteikumiem neatbilstoši un Patērētāja ir tiesīga prasīt veikt apavu maiņu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 4.panta trešo daļu, 14.panta pirmo daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo, piekto un septīto daļu, un 28.panta otro un piekto daļu,

nolemj

apmierināt Patērētājas prasību.

Sabiedrībai veikt apavu maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošiem apaviem.

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

Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš