

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājam

sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2019.gada 25.jūnijā

Nr.55-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra

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

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

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2017.gada 8.novembrī patērētājas mājai tika uzstādītas no sabiedrības iegādātās durvis. 2017.gada 13.novembrī durvīm atklājās defekts – nestrādāja speciālā slēdzene. 2017.gada 20.decembrī sabiedrība šo trūkumu novērsa. 2018.gada janvārī durvīm atklājās jauni defekti – durvju pildīņu silikona blīvējums sāka plaisāt un no tā izdalījās eļļai līdzīgs šķidrums. Patērētāja informēja par to sabiedrību, kura 2018.gada 10.aprīlī veica silikona blīvējuma maiņu, durvju slēdzenu remontu, durvju regulēšanu, dažu skaidu attīrīšanu un durvju pielakošanu dažās vietās, lai maskētu vizuālos defektus, kas bija radušies sabiedrības darbības rezultātā. 2018.gada maija sākumā no durvju rāmja vairākās vietās sāka tecēt sveķi, plaisāt pildīņi, plaisāt no jauna ieliktais silikons, fiksējošo slēdzeni bija nepieciešams pārregulēt katru otro dienu. Patērētāja ar 2018.gada 18.maija iesniegumu izvirzīja prasību sabiedrībai atmaksāt par durvīm samaksāto naudu. Sabiedrība apņēma 2018.gada 18.jūnijā ierasties pie patērētājas, lai novērstu durvju trūkumus, tomēr neizpildīja šo apņemšanos. 2018.gada 18.jūnijā patērētāja iesniedza sabiedrībai atkārtotu prasību atmaksāt naudu par durvīm. 2018.gada 4.oktobrī sabiedrība ieradās pie patērētājas, lai paņemtu durvis, tomēr mainīja savu lēmumu un atstāja durvis pie patērētājas. Sabiedrība norādīja, ka durvis pilnībā ir “nolaistas”, ir redzami vizuāli defekti – skrāpējumi, dziļas buktes un citi bojājumi, kas liecina, ka durvis nav lietotas atbilstoši vispārpieņemtai praksei.

2018.gada 17.oktobrī tika veikta durvju ekspertīze, kuru Latvijas logu un durvju ražotāju asociācijai pasūtīja patērētāja. Par ekspertīzi izdots slēdziens Nr.2/18 (turpmāk – ekspertīze).

Iesniegumā Komisijai patērētāja lūdz atmaksāt par durvīm samaksāto naudu un atlīdzināt durvju ekspertīzes izmaksas.

2019.gada 17.aprīlī Patērētāju tiesību aizsardzības centrā saņemtajā skaidrojumā Komisijai sabiedrība norāda, ka patērētājas iesniegums ir nepamatots un noraidāms pilnībā, jo durvis ir bojātas, tām atrodies pie patērētājas.

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. Turklāt PTAL 13.panta trešajā daļā noteikts – 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. Komisija, izskatot lietā esošos materiālus, konstatē, ka durvju defekti atklājušies sešu mēnešu laikā kopš durvju uzstādīšanas, līdz ar to uzskatāms, ka durvju neatbilstība līguma noteikumiem eksistēja to uzstādīšanas dienā.

Izskatot lietā esošos materiālus, Komisija arī atzīst, ka strīda izvērtēšanā būtiska nozīme piešķirama durvju ekspertīzes rezultātiem un ka Komisijai nav pamata apšaubīt ekspertīzes objektivitāti. Komisija vērš uzmanību uz ekspertīzes 4.2.apakšpunktā atzīto, ka ražotāja izvēlēto durvju pildīņu konstrukcija un izmēri nav atbilstoši ārdurvju ekspluatācijas apstākļiem un vērtņu rāmja izmēriem, kā arī uz ekspertīzes 4.3.apakšpunktā atzīto, ka šo defektu dēļ durvis kļūst nepiemērotas savu pamatfunkciju – ēkas iekštelpu atdalīšana no apkārtējās vides – pildīšanai. Komisija norāda, ka sabiedrība nav apstrīdējusi pēc būtības minētajos ekspertīzes apakšpunktos atzīto.

Vienlaikus Komisija norāda, ka durvīm nav CE marķējuma, no kā izriet, ka durvju izgatavošanā izmantotie materiāli ir nezināmas izcelsmes. Durvju defekti ir atklājušies vairākkārt, un, lai gan sabiedrība centās tos novērst, pozitīvs rezultāts netika panākts. Ņemot vērā, ka durvju defekti netika novērsti ilgstošā laika posmā un ievērojot konkrētajai precei (ārdurvīm) pildāmās funkcijas, Komisija secina, ka patērētājam tika radītas būtiskas neērtības, līdz ar to ir piemērojami PTAL 28.panta piektās daļas noteikumi. Izvērtējot lietā esošos fotoattēlus, Komisija konstatē, ka nav pamata apgalvojumam par durvju nesaudzīgu lietošanu, jo durvis neizskatās nolietotas. Apkopojot iepriekš minēto, Komisija secina, ka patērētājam ir atmaksājama par durvīm samaksātā nauda pilnā apmērā. No lietā esošajiem dokumentiem izriet, ka par durvīm samaksāts xxx EUR, līdz ar to patērētājam atmaksājama šāda summa.

Ņemot vērā, ka ir nolemts apmierināt patērētājas prasību, Komisija secina, ka ir tiesiski un pamatoti apmierināt patērētājas prasību par ekspertīzes izdevumu atlīdzināšanu xxx EUR apmērā saskaņā ar PTAL 26.¹² (1¹) daļu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta pirmo un trešo daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo un (1¹) daļu, 28.panta piekto daļu,

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret sabiedrību par naudas atmaksu par līguma noteikumiem neatbilstošām ārdurvīm un par ekspertīzes izdevumu atlīdzināšanu.

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam xxx EUR par līguma noteikumiem neatbilstošām ārdurvīm un atlīdzināt ekspertīzes izdevumus - xxx EUR.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra