

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 23.augustā

Nr.38- psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs – Raimonds Grāvelsiņš

Komisijas locekļi:

Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis

Ivars Brants kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja mutvārdu procesā strīdu starp Patērētāju un Sabiedrību saistībā ar pasūtītām un izgatavotām durvīm.

No Patērētāja iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2016.gada 29.augustā Patērētājs Sabiedrībā pasūtīja durvis. Patērētājs veica avansa apmaksu 1000, 00 EUR apmērā.

Patērētājs iesniegumā ir norādījis, ka pasūtījuma skicē nav skaidri saprotami durvju vērtņu izmēri, tas ir, vai tajā ir norādīts tikai vērtņu platums vai ir norādīts durvju vērtņu platums kopā ar ailes platumu. Patērētājs uzskata, ka durvju vērtnes ir par šauru un neatbilst reālajam durvju platumam. Patērētājs uzskata, ka Sabiedrība ir rīkojusies neprofesionāli, veicot nepareizus durvju vērtņu mērījumus, līdz ar to pieprasa lauzt līgumu un atmaksāt avansu. Savukārt Sabiedrība uzskata, ka ir izgatavojusi durvis atbilstoši pasūtījumam.

Sabiedrība sniedza skaidrojumu Komisijai, ka Patērētājs nav iesniedzis darījumu apliecinājošu dokumenta kopiju, līdz ar to Sabiedrība nevar pieņemt lēmumu par naudas atmaksu.

Patērētājs Komisijas sēdē atkārtoti informēja, ka pasūtījuma skicē nav skaidri saprotama informācija par durvju vērtņu mērījumiem. Patērētājs uzskata, ka Sabiedrība ir maldinājusi un sniegusi nepatiesu informāciju, jo Sabiedrība nav noteikusi precīzus durvju vērtņu izmērus, tas ir, atbilstoši Patērētāja vēlmēm. Patērētājs uzskata, ka durvju vērtņu izmēri ir neatbilstoši, jo Patērētāja ieskatā vērtņu platums ir šaurāks nekā būtu nepieciešams, lai Patērētājs varētu tās lietot.

Sabiedrība uz Komisijas sēdi neieradās.

Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 4.panta pirmo daļu, *stājoties līgumattiecībās ar pārdevēju, patērētājam jānodrošina iespēja pilnībā realizēt savu izvēli un gribu, iegādājoties tieši tādu preci, kādu patērētājs vēlas, izņemot likumā noteiktos ierobežojumus. Pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir respektēt šo gribu. Izvēle un griba paužama līguma noteikumos, vai arī tai jābūt redzamai pēc lietas apstākļiem.*

Savukārt PTAL 4.panta otrā daļa nosaka, *ka pirms patērētājs iegādājas preci vai saņem pakalpojumu, tam jānodrošina iespēja novērtēt attiecīgās preces vai pakalpojuma derīgumu un atbilstību. Patērētājam jāsaņem pilnīga informācija par preci vai pakalpojumu.*

Komisijas locekļi norādīja, ka Sabiedrība, veicot durvju vērtņu mērījumus, Patērētājam nav sniegusi patiesu un pilnīgu informāciju. Pasūtījuma skicē nav skaidri saprotami durvju vērtņu mērījumi, tie ir pretrunīgi.

Saskaņā ar PTAL 14.panta pirmās daļas 3.punktu prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja *tā ir derīga mērķiem, kuriem patērētājs izvēlējies preci un kurus tas norādījis pārdevējam, slēdzot līgumu, izņemot gadījumus, kad pārdevējs pārdošanas laikā nevarēja saprast šādus īpašus mērķus un patērētājam nebija pamatota iemesla pašlaicīgt uz pārdevēja kompetenci un spriedumu.*

PTAL 21.² pants nosaka, ka, *organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju.*

Komisija norāda, ka pasūtījuma skicē būtu jānorāda durvju vērtņu bloka izmēri, tas ir, durvju vērtnes kopā ar aili izmēri. Komisija uzskata, ka Sabiedrība nav izgatavojusi durvju vērtnes saskaņā ar Patērētāja vēlmēm, kā arī nav ievērojusi profesionālo rūpību, veicot durvju vērtņu mērījumus.

Komisija norāda, ka PTAL 28.panta otrā daļa nosaka, ka *vispirms patērētājs ir tiesīgs 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.*

Saskaņā ar PTAL 28.panta piekto daļu *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.*

Patērētājs sēdē informēja, ka Sabiedrība saprātīgā termiņā netika novērsusi durvju vērtņu neatbilstību līguma noteikumiem, netika veikti jauni durvju vērtņu mērījumi, kā arī netika izgatavotas un uzstādītas jaunas durvis, līdz ar to Patērētājam tika radītas būtiskas neērtības. Tāpēc Patērētājs iesniegumā norāda, ka vēlas, lai Sabiedrība atceļ līgumu un atmaksā avansu.

Komisija secina, ka, tā kā Sabiedrība saprātīgā termiņā nav novērsusi durvju vērtņu neatbilstības līguma noteikumiem, kā arī nav izgatavojusi jaunas durvis, tad Patērētājam tika radītas būtiskas neērtības. Līdz ar to Komisija uzskata, ka Patērētāja prasība atceļ līgumu un saņemt avansa atmaksu ir pamatota.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 4.panta pirmo un otro daļu, 14.panta pirmās daļas 3.punktu, 21.² pantu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta otro daļu, 26.¹² panta pirmo, pirmo, piekto un septīto daļu un 28.panta otro daļu un piekto daļu.

nolemj

apmierināt patērētāja izvirzīto prasību par samaksātās naudas summas atmaksu par pasūtītām durvīm 1000,00 EUR apmērā.

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