



## Ko darīt, ja iegādātā prece ir neatbilstoša?

Publicēts: 04.11.2020.

Mēs katrs ikdienā pārkam dažnedažādas preces – apģērbu, apavus, sadzīves tehniku, mēbeles, automašīnas... Ir gadījumi, kad tikko iegādātajai precei vai saņemtajam pakalpojumam parādās kāds defekts - tā nedarbojas, tai ir šķībi nošūta vile vai arī tā ir nepilnīgas komplektācijas.

Pirmā lieta, kas jāievēro, iegādājoties preci vai pakalpojumu, vienmēr saglabā darījumu apliecinājošo dokumentu!

Ja nu tomēr ir gadījies tā, ka iegādātā prece vai saņemtais pakalpojums ir „līguma noteikumiem neatbilstošs”, normatīvajos aktos ir noteikts process kā rīkoties šādās situācijās.

Prece – kustama ķermeniska lieta, arī pakalpojuma rezultātā izgatavota, piemēram, mēbeles, apģērbs, kas izgatavots pēc pasūtījuma.

Patērētājam ir tiesības iegādāties līguma noteikumiem atbilstošas preces! Pārdevējs un pakalpojuma sniedzējs ir atbildīgs par jebkuru preces iegādes dienā eksistējošu neatbilstību.

Šeit apkopotā informācija:

Kādām jābūt atbilstošām precēm?

Kādā termiņā jāvēršas par neatbilstošu preci?

Ko patērētājs var prasīt?

Strīdu risināšana

### Kādām jābūt atbilstošām precēm?

Precēm jāpiemīt īpašībām un izpildījumam, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm (pienācīga kvalitāte) un kādu patērētājs var pamatoti sagaidīt. Ņem vērā preces raksturu un paziņojumus par preču īpašībām, kā arī preces cenu

piemēram 

*Paziņojums, ka apavi ir ūdensizturīgi, bet tie nelielā lietū samirkst un atlimējas*

Precēm jāatbilst drošuma prasībām

Precēm jāatbilst to marķējumā vai reklāmā sniegtajai informācijai, kā arī sniegtajam aprakstam (arī pārdevēja mutiski sniegtajam aprakstam)

Precēm jābūt derīgām mērķim, kam šāda veida preces parasti tiek izmantotas, kā arī jebkuram mērķim, kuram patērētājs preci izvēlējis un par to informējis pārdevēju

Prece nav neatbilstoša/ nekvalitatīva, ja:

pirkuma brīdī patērētājs zināja vai nevarēja nezināt par preces neatbilstību, piemēram, tirdzniecības vietā par konkrēto preci sniegta skaidra informācija, ka tai piemīt noteikts defekts. Tev ir tādas pašas tiesības uz preču atbilstību un kvalitāti, kad prece tiek pārdota ar atlaidi

piemēram 

*Paziņojums tirdzniecības vietā par noteiktu preces defektu (piemēram, apģērbam notrūkusi poga)*

neatbilstība radusies patērētāja piegādāto materiālu dēļ, piemēram, defekts radies precei, kas izgatavota no patērētāja materiāliem, to trūkumu dēļ

parasta preces nolietošanās vai novalkāšanās nav uzskatāma par defektu

preces izmantošana, neievērojot lietošanas instrukciju, brīdinājumus

piemēram 

*Ūdens neizturīgs pulkstenis tiek lietots peldoties*

Nododot preci patērētājam, pārdevējam ir pienākums dot patērētājam iespēju preci apskatīt vai pārbaudīt Izmanto šo iespēju! Tā novērsīs problēmas, ja piegādātā prece pārvadājot sasista, tā nav pilnā komplektācijā vai pat vispār nav ievietota piegādātājā.

Pakalpojumiem, kuru rezultātā tiek uzlabota vai pārveidota kustama ķermeniska lieta vai tās īpašības ir jābūt atbilstošiem, to kvalitātei jābūt pienācīgai:

pakalpojuma saturs, sniegšanas veids un rezultāts atbilst tam, par ko bijusi vienošanās

pakalpojums sniegts ar profesionālu rūpību, ņemot vērā patērētāja intereses

pakalpojums atbilst prasībām, kas tiek pamatoti izvirzītas šādiem pakalpojumiem

Pakalpojums nav neatbilstošs/ nekvalitatīvs:

pirkuma brīdī patērētājs zināja vai nevarēja nezināt par neatbilstību, piemēram, tirdzniecības vietā par konkrēto preci sniegta skaidra informācija, ka tai piemīt noteikts defekts

neatbilstība radusies patērētāja piegādāto materiālu dēļ, piemēram, defekts radies precei, kas izgatavota no patērētāja materiāliem, to trūkumu dēļ

parasta preces nolietošanās vai novalkāšanās nav uzskatāma par defektu

preces izmantošana, neievērojot lietošanas instrukciju, brīdinājumus

## Par patērētāju tiesībām iegādājoties lietotu preci

Patērētāju tiesību aizsardzības likums nenošķir patērētāja tiesības, ja ir iegādāta jauna vai lietota prece. Patērētāju tiesību aizsardzības likums paredz, ka patērētājam ir tiesības divu gadu laikā vērsties pie pārdevēja par preces neatbilstību līguma noteikumiem gan tad, ja iegādāta jauna prece, gan tad, ja patērētājs ir iegādājies lietotu preci. Pārdevēja sniegtā informācija par prasību pieteikšanu termiņu, kas īsāks par diviem gadiem, ja iegādāta lietota prece, piemēram, sešu mēnešu laikā no iegādes brīža, nav saistoša patērētājam.

Likumā noteiktās patērētāju tiesības attiecas arī uz lietotām precēm!

Vienlaikus jāpievērš uzmanība lietotas preces aprakstam, jeb informācijai, ko par preci sniedz pārdevējs. Pārdevējam pirms lietotas preces pārdošanas ir jāinformē patērētājs par visiem preces defektiem, ja tādi pastāv. Savukārt, ja pārdevējs par šiem defektiem patērētāju nav informējis, tad pārdevējs ir atbildīgs par preces neatbilstību līguma noteikumiem saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu.

Pārdevējs ir atbildīgs par lietotas preces defektiem, ja par tiem nav informējis patērētāju!

## Kādā termiņā jāvēršas par neatbilstošu preci?

Patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu par preces vai pakalpojuma neatbilstību divu gadu laikā no dienas, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nodevis un patērētājs pieņēmis attiecīgo preci/ lietu, vai arī, ja precei dota garantija – visā garantijā norādītajā termiņā. Garantijas termiņš nedrīkstētu būt īsāks par diviem gadiem (izņemot, ja īsākā termiņā tiek solīti citi patērētājam būtiski labumi vai kādai detaļai parasti raksturīga ātrāka nolietošana). Garantija nevar saīsināt likumīgo prasījuma pieteikšanas termiņu.

Prasījums jāiesniedz divu mēnešu laikā no dienas, kad patērētājs atklājis neatbilstību.

## Ko patērētājs var prasīt?

Ja iegādātā prece izrādās neatbilstoša, patērētājam ir tiesības pieprasīt:

Vispirms – lai bez atlīdzības (tajā skaitā bez preces nosūtīšanas, darba, materiālu un citu izmaksu atlīdzināšanas) un saprātīgā termiņā novērs precē neatbilstību VAI apmaina preci, izņemot ja tas nav iespējams vai ir nesamērīgi. Jāņem vērā arī preces raksturs, kā arī paredzamo tās lietošanas nolūks.

Ja neatbilstību novēršanu nepaveic saprātīgā termiņā vai neapmaina preci, neradot neērtības, patērētājam ir tiesības uz:

- cenas attiecīgu samazinājumu
- līguma atcelšanu un naudas atmaksu (izņemot, ja neatbilstība ir maznozīmīga un nevar būtiski ietekmēt iespējas preci izmantot).

Samazinot cenu vai atceļot līgumu, var ņemt vērā preces nolietojumu vai labumu, ko patērētājs guvis, lietojot preci, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Ja, preci uzstādījis pārdevējs un nepareiza vai nekvalitatīva uzstādīšana ir iemesls preces neatbilstībai.

Ja preci uzstādījis patērētājs pēc nepareizas (neprecīzas) lietošanas pamācības,

TAD

prece uzskatāma par neatbilstošu, un patērētājam ir tiesības pieprasīt pārdevējam veikt iepriekš minētās darbības.

Ja saņemts neatbilstošs pakalpojums, patērētājs vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai bez atlīdzības novērs neatbilstību. Ja tas nav iespējams, patērētājam ir tiesības uz attiecīgu cenas samazinājumu vai naudas atmaksu. (*Var tikt ņemts vērā labums, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.*)

## Citi pakalpojumi

Attiecībā uz citiem pakalpojumiem, patērētājam ir tiesības, lai tie tiktu sniegti atbilstoši tam, par ko bijusi vienošanās, ievērojot profesionālo rūpību, kā arī nozaru regulējumu, piemēram, apsardzes pakalpojumiem, apsaimniekošanas pakalpojumiem, finanšu pakalpojumiem.

## Strīdu risināšana

Ja rodas strīds ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, tas vispirms risināms pārrunu ceļā, cenšoties panākt vienošanos – mutiski vai rakstiski.

Pārdevēja pienākums – sniegt atbildi/ piedāvājumu risinājumam – parasti 15 darbdienu laikā. Atteikums jāpamato.

Ja neizdodas strīdu atrisināt, patērētājs var vērsties:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā pēc palīdzības

Pie attiecīgās jomas ārpustiesas strīdu risinātāja, piemēram, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā, pie Latvijas Komercbanku asociācijas ombuda, Latvijas apdrošinātāju asociācijas ombuda u.c.

Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā sniegtā palīdzība strīda risināšanā nav nodrošinājusi rezultātu un attiecīgajā jomā ir iespējams sasaukt komisiju

Tiesā, tai skaitā saskaņā ar procedūru par maza apmēra prasībām

Strīdu risināšanas  
process

[Skatīt vairāk](#)

Par preču garantiju

[Skatīt vairāk](#)

Patērētāju strīdu risināšanas komisija

[Skatīt vairāk](#)

Lietas par maza apmēra prasībām  
tiesā

[Skatīt vairāk](#)