



Gadījumos, kad runa ir par preces defektu, ļoti būtisks ir jautājums par to cik ātri pārdevējam ir jāizpilda patērētāja prasījums par preces remontu vai apmaiņu. Patērētāju tiesību aizsardzības likumā ir noteikts gan tas, ka nekvalitatīva prece apmaināma vai tās neatbilstība līguma noteikumiem novēršama saprātīgā termiņā, gan tas, ka pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums sniegt patērētājam rakstveida atbildi uz patērētāja iesniegumu 15 darbdienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas. Šie noteikumi bieži rada neizpratni gan patērētājos, gan komersantos. No vienas puses, patērētājiem liekas, ka daudz labāk būtu noteikt pavisam konkrētu termiņu prasījuma izpildei, nevis izmantot tādu "stiepjamu" formulējumu, kā "saprātīgs termiņš". No otras puses, komersanti bieži vien vadās tikai no 15 darbdienu termiņa atbildes sniegšanai, uzskatot, ka likums ļauj patērētāja prasījuma izpildi uzsākt arī pēc 15 darba dienām.

Tomēr ne pirmais, ne otrais viedoklis nav pamatoti. Šajā rakstā paskaidrosim kādēļ tas tā ir.

Saprātīgs termiņš âĀĀ nenoteikts termiņš

Sāksim ar to, ka termins "saprātīgs termiņš" nav tik neskaidrs, kā sākotneji var likties. Patērētāju tiesību aizsardzības likums nosaka (28.panta 2. daļa), ka prece apmaināma vai tās neatbilstība līguma noteikumiem novēršama bez atlīdzības (tajā skaitā bez preces nosūtīšanas, darba, materiālu un citu izmaksu atlīdzināšanas) un saprātīgā termiņā, neradot neērtības patērētājam un ņemot vērā preces raksturu, kā arī paredzamo tās lietošanas nolūku

Kā redzams, saprātīgais termiņš nosakāms, ņemot vērā:

1. patērētājam sagādātas neērtības;
2. preces raksturu;
3. paredzamo preces lietošanas nolūku.

Cik ilgā laikā ir jāizpilda patērētāja prasījums saistība ar nekvalitatīvu preci?

Autors Andrejs Vanags

Ceturtdiena, 19 decembris 2019 18:19 - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 19 decembris 2019 18:23

Piemērs. Patērētāja nopirktais smartfons izrādījies nekvalitatīvs. Smartfons ir prece, kura tiek lietota ikdienas saziņai ar citiem cilvēkiem ar telefonisko sakaru un interneta palīdzību t.i. tā pēc sava rakstura ir prece, kuru lieto katru dienu un ļoti bieži. Tādējādi, smartfona ilgstošs remonts sagādās patērētājam ievērojamas neērtības. Tas nozīmē, ka patērētāja prasījums par smartfona remontu vai apmaiņu jāizpilda iespējami ātrāk un tas nevar ilgt nedēļām vai mēnešiem.

Līdzīga situācija var izveidoties arī attiecībā uz tādām precēm kā sezonas apavi vai apģērbi, personīgi transportlīdzekļi, datori un citas preces, ja konkrētais patērētājs tās lieto ikdienā. Patērētāju strīdu risināšanas komisija kādā lēmumā [secināja](#), ka patērētājam tika radītas būtiskas neērtības, ņemot vērā, ka durvju defekti netika novērsti ilgstošā laika posmā un ievērojot konkrētajai precei (ārdurvīm) pildāmās funkcijas.

Savukārt, precēm, kuras pēc sava rakstura un lietošanas nolūka tiek lietotas ar ilgākiem pārtraukumiem vai kuru trūkums nesagādā būtiskas neērtības patērētājiem, piemēram, zāles plāvējs vai gredzens var tikt remontētas vai apmainītas arī ilgākā laika posmā. Tomēr arī šajos gadījumos termiņi nevar būt neattaisnoti ilgi. Piemēram, ja attiecīga tipa defekta novēršana parasti neprasa ilgāk par nedēļu vai mēnesi, tad tas ir jāņem vērā, nosakot vai prasījuma izpildes termiņš bija saprātīgs.

Komersantam jāņem vērā arī patērētāja individuālā situācija, ja komersants par to ir informēts. Piemēram, komersantam, kas pārdod sporta ekipējumu pazīstamam sportistam ir jārēķinās ar to, ka šī prece visticamāk tiks intensīvi lietota ikdienā.

Citiem vārdiem viena konkrēta termiņa noteikšana patērētāja prasījuma izpildei, ņemot vērā preču un dzīves situāciju daudzveidību ir nedz iespējama, nedz vēlama.

Termiņš atbildes sniegšanai â prasījuma izpildes termiņš

Bet kā tad ir ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteikto 15 darbdienu termiņu, kas ir piešķirts atbildes uz patērētāja iesniegumu sniegšanai? Vai tad tas neļauj komersantam aizkavēt prasījuma izpildi? Atbilde ir nē.

Termiņš atbildes sniegšanai uz patērētāja iesniegumu un termiņš patērētāja prasījuma izpildei ir divi dažādi termiņi. Līdz ar to, vien apstākļi, ka pastāv 15 darbdienu termiņš atbildes sniegšanai nedod komersantam tiesības nepamatoti aizkavēt prasījuma izpildi. Tieši pretēji -

Cik ilgā laikā ir jāizpilda patērētāja prasījums saistība ar nekvalitatīvu preci?

Autors Andrejs Vanags

Ceturtdiena, 19 decembris 2019 18:19 - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 19 decembris 2019 18:23

likums ļauj nesniegt patērētājam atbildi vispār, ja minētajā 15 darbdienu laikposmā ir panākta vienošanās par patērētāja prasījuma izpildi vai alternatīvu prasījuma izpildes veidu (Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26¹.panta 5. daļa).

Ko tas viss nozīmē praksē?

Tātad, lai arī komerantam ir tiesības izvērtēt patērētāja prasījumu, tomēr jautājums par patērētāja prasījuma izpildi komersantam jāizlemj bez nepamatotas kavēšanas, ņemot vērā preces raksturu, lietošanas nolūku, kā arī neērtības, kuras var tikt sagādātas patērētājam preces defekta dēļ. No teiktā izriet, ka par atsevišķām precēm šis lēmums ir jāpieņem dažu dienu vai pat dažu stundu laikā!

Nolūkā izvairīties no neērtību sagādāšanas patērētājam, iesakam komersantiem piedāvāt patērētājam kādu pagaidu risinājumu, piemēram citu preci uz laiku kamēr tiek izņemts jautājums par prasījuma izpildi vai tiek veikta preces apmaiņa vai remonts.

Veiksmīgus Jums pirkumus!

Rakstā izmantotā attēla autors ir [Ciker-Free-Vector-Images](#) no [Pixabay](#).