

Citi dokumenti

Citi dokumenti

Dalībvalsts: Latvija

Nosaukums: Preces garantija un tās priekšrocības

Izcelsme: Latvijas Vestnesis, "Par likumu un valsti"

URL: <http://www.lvportals.lv/visi/skaidrojumi/253575-preces-garantija-un-tas-prieksrocibas/>

Atslēgvārdi: consumer rights, guarantee

PDF:

Direktīvas panti

Consumer Sales and Guarantees Directive, [Article 3, 1.](#), Consumer Sales and Guarantees Directive, [Article 5, 1.](#)

Ievadpiezīme

This article contains a general overview of the warranty under Latvian Consumer law. It is explained that the statutory warranty is two years but the seller may choose to apply a longer warranty period. The information that should be supplied when offering warranty is also described as well as particulars relating to distance agreements.

Vispārēja piezīme

Please note that some of the legal provisions or their numbering cited in the article may have changed!

Pilns teksts

Nereti reizē ar preces iegādi pircējs saņem arī tās garantiju. Garantijas termiņš var būt dažāds – trīs mēneši, pusgads, divi gadi un pat vairāk. Taču ne vienmēr pircējs zina, ka neatkarīgi no izsniegtās garantijas termiņa, ikviens divu gadu laikā var vērsties pie preces pārdevēja vai ražotāja, ja prece neatbilst līguma noteikumiem. Šādi rodas situācija, ka patērētājs pat nemēģina pilnībā izmantot savas tiesības.

LV portāls skaidro, kas ir preces garantija, kādos gadījumos to izsniedz un kas ir jāņem vērā patērētājam.

Kas ir garantija

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 16.panta 1.daļu "garantija ir ražotāja vai pārdevēja bezmaksas apsolījums atmaksāt patērētājam par preci vai lietu samaksāto naudas summu, apmainīt preci vai lietu pret atbilstošu preci vai lietu, bez atlīdzības novērst preces vai lietas neatbilstību vai veikt citas darbības, ja prece vai lieta neatbilst garantijā vai reklāmā sniegtajam raksturojumam".

Garantija ir papildu saistības, kuras uzņemas tās devējs. Garantijas piešķiršana precei ir brīvprātīga, tādēļ patērētājs garantiju no ražotāja vai pārdevēja nevar pieprasīt obligāti. Garantijas termiņu nosaka ražotājs vai pārdevējs.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra (PTAC) Patērētāju informēšanas un komunikāciju daļas vadītāja Ilze Žunde skaidro: "Garantija tiek dota tikai rakstveidā, un tā ir ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja apliecinājums, ka prece vai pakalpojums, vai to sastāvdaļa noteiktu laiku saglabās lietošanas īpašības, drošumu un izpildījumu un ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs uzņemas papildu saistības, kas nav paredzētas Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un citos normatīvajos aktos."

Viņa arī piebilst, ka vārds "garantija" sadzīviskā izpratnē atšķiras no likumā sniegtā šī vārda skaidrojuma un tādēļ bieži vien patērētājs pat nemēģina pilnībā izmantot savas tiesības.

Divi gadi

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 27.pants noteic, ka patērētājam ir tiesības izvirzīt pretenzijas par preces neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes dienas. Par preces iegādes dienu tiek uzskatīta diena, kad ražotājs vai pārdevējs nodevis un patērētājs pieņēmis attiecīgo preci. "Neatkarīgi no tā, vai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir vai nav sniedzis garantijas dokumentu, patērētājam ir tiesības saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu izvirzīt pretenzijas par preces vai pakalpojuma neatbilstību," uzsver I.Žunde.

Piemēram, pircējs iegādājas ziemas zābakus, kuriem pārdevējs izsniedz trīs mēnešu garantiju. Tas nenozīmē, ka sūdzības par neatbilstošu preci var iesniegt tikai trīs mēnešu laikā. Patērētājam ir tiesības sūdzības iesniegt divu gadu laikā no dienas, kad prece ir iegādāta. Savukārt, ja kādai precei garantijas laiks ir noteikts trīs gadi, tad garantija šajā gadījumā dod papildu iespējas vērsties pie preces ražotāja vai izplatītāja par neatbilstošu preci arī pēc likumā noteiktajiem diviem gadiem līdz garantijas termiņa beigām.

Pircējam jāatceras – lai īstenotu savas likumīgās tiesības, nepieciešams saglabāt darījumu apliecinājošu dokumentu: pirkuma čeku, stingrās uzskaites kvīti vai bankas maksājuma uzdevumu.

Divi gadi attiecas arī uz tirgū iegādātām precēm

Tāpat kā jebkurā tirdzniecības vietā, arī tirgū iegādātām precēm ir likumā noteiktais termiņš – divi gadi, kura laikā ar sūdzībām var vērsties tirdzniecības vietā. "Rīgas Centrālirtgus" Mārketinga un komunikāciju daļas vadītājs Ivars Jakovels skaidro: "Mazumtirdzniecībā piedāvātās preces Latvijā tiek pakļautas vienotiem tirdzniecības noteikumiem. Tas attiecas kā uz preču kvalitāti, tā arī garantiju. Neatkarīgi no preču iegādes vietas ikviens pircējs ir tiesīgs pieprasīt un saņemt atbilstošas kvalitātes lietas un nepieciešamības gadījumā izmantot Latvijas Republikas tiesību aktos ietvertās tiesības."

I.Jakovels piebilst, ka par pirkuma apliecinājumu kalpo pārdevēja izsniegts čeks. Tas ir dokuments, uz kā pamata izvirzīt pretenzijas un pieteikt prasījumu

pārdevējam.

Kam jābūt garantijā

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu "garantija dodama rakstveidā, un tajā skaidri norādāmi nosacījumi prasījuma pieteikšanai attiecībā uz garantiju, garantijas termiņš – laikposms, uz kuru attiecināta garantija, kā arī garantijas devēja nosaukums vai vārds, uzvārds un adrese. Garantijā norāda, ka patērētājam ir noteiktas tiesības saskaņā ar normatīvajiem aktiem un ka garantija šīs tiesības neietekmē". Tas nozīmē, ka garantija nevar būt pretrunā ar likumā noteiktajām patērētāja tiesībām.

I.Žunde norāda, ka ierobežojumus par preces garantijas izmantošanu paredz un izstrādā ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs, iekļaujot tos garantijas dokumentā kā līguma noteikumus.

Nocenotas preces un nolietojums

Ir gadījumi, kad likumā noteiktās tiesības – divu gadu laikā izteikt sūdzības par preces vai pakalpojuma neatbilstību – izvirzīt nevar. PTAC pārstāve stāsta: "Pretenzijas patērētājs nevar izvirzīt attiecībā uz trūkumiem, par kuriem pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs patērētāju pirms preces vai pakalpojuma iegādes informējis rakstveidā. Parasti tās ir preces, kuras nocenotas kādu defektu dēļ, un tām klāt izvietots rakstveida paziņojums par nocenošanas iemesliem."

Jāņem vērā arī tas, ka daudzas preces var nolietoties un nekalpot likumā noteiktos divus gadus. Nolietojums savukārt nav uzskatāms par preces neatbilstību līguma noteikumiem. Tāpat ir lietas un preces, kur ražotājs ar garantijas dokumentu paredz ilgāku periodu, kurā patērētājs var veikt preces remontu, maiņu vai kādu citu darbību.

Ja prece nepatīk

Dažreiz tirdzniecības vietās var redzēt uzrakstus: "Nopirkto preci atpakaļ neņemam un nemainām" vai "Nopirkto preci varat apmainīt 14 dienu laikā" un citus. Šādi paziņojumi ir komersantu brīva izvēle, un tie attiecas uz preci, kas atbilst līguma noteikumiem, bet neietekmē likumā noteikto divu gadu termiņu, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.

I.Žunde skaidro: "Situācijās, kad prece ir līgumam atbilstoša, bet tā neder kādu patērētāja personīgu īpašību vai iemeslu dēļ, piemēram, neatbilstošs izmērs, krāsa, kas atklājas pēc pirkuma, tas nav komersanta pienākums šādu preci pieņemt atpakaļ vai to mainīt. Šādās situācijās aicinām runāt ar komersantu, bet rezultāts atkarīgs no pārdevēja pretimnākšanas un brīvās gribas."

Piemēram, pircējs nopērk kādu apģērbu, bet vēlāk atklāj, ka tas ir par mazu. Pircējs var doties uz veikalu un lūgt preci samainīt, bet pārdevējam tas obligāti nav jādara.

Cita situācija veidojas, ja prece ir nopirkta internetā vai citā veidā attālināti. "Saskaņā ar normatīvajiem aktiem patērētājs var atteikties no līguma noteikumiem atbilstošas preces, ja prece iegādāta, slēdzot distances līgumu, proti, tā iegādāta internetā, TV veikalā, pasūtīta no kataloga vai slēdzot līgumu ārpus patstāvīgās tirdzniecības vietas – izbraukuma prezentācijā, mājās," norāda PTAC pārstāve. Šādos gadījumos patērētājs no preces var atteikties 14 dienu laikā.

Kur vērsties pēc palīdzības?

Ražotāja vai pārdevēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem - nodrošināt, lai precei nebūtu defektu un lai to varētu izmantot paredzētajam nolūkam. Ja prece neatbilst līgumam, patērētājs ar sūdzību var vērsties pie pārdevēja vai ražotāja. Ar kārtību, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, kā arī organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze, var iepazīties Ministru kabineta noteikumos Nr.631 "Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu". Ja pārdevējs, ražotājs vai pakalpojuma sniedzējs neievēro līguma nosacījumus vai normatīvajos aktos noteikto prasījuma izskatīšanas kārtību, patērētājs ir tiesīgs vērsties pēc palīdzības PTAC. Tomēr jāņem vērā, ka obligāti jābūt saglabātam čekam vai citam darījuma dokumentam. PTAC pārstāve skaidro: "Pat ja darījumu apliecinātais dokuments ir nozaudēts, tas neliedz runāt ar komersantu un mēģināt vienoties par kādu risinājumu, bet strīdus situācijā gan PTAC kā pirmstiesas institūcija nevarētu pieņemt lēmumu, jo lietas izskatīšanas gaitā tiek vērtēti fakti pamatojošie dokumenti."