

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētājam

SIA "ABS Auto"

Reģ. Nr. 40103268925

info@autodarbi.lv

Lēmums par strīdu Rīgā

2024.gada 4.novembrī

Nr. 2024/163-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

Komisijas locekļi A.Smagars kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Rūtiņš kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "ABS Auto" (turpmāk – sabiedrība) sniegtajiem automašīnas remonta pakalpojumiem.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs vērās pie sabiedrības, lai novērstu valsts tehniskās apskates laikā automašīnai konstatētos bojājumus, par ko patērētājs sabiedrībai veica apmaksu 350,00 EUR apmērā. 2023.gada 21.novembrī patērētājs sabiedrībai samaksāja 70,00 EUR, 2023.gada 18.decembrī 100,00 EUR, bet 2023.gada 21.decembrī 180,00 EUR. Minētos maksājumus apstiprina sabiedrības izdotie čeki, savukārt veiktos remontdarbus apstiprina Sabiedrības 2023.gada 21.decembra pavadzīme, kurā norādīti šādi darbi: west-gate vārsts (turbīnas atvēršana), DPF filtra izdedzināšana, vārsta uzstādīšana. Patērētājs norāda, ka, veicot atkārtotu valsts tehnisko apskati, tika atklāti tie paši trūkumi un bojājumi, kas tika konstatēti pirms sabiedrības veiktajiem remontdarbiem. Ņemot vērā minēto, iesniegumā Patērētāju tiesību aizsardzības centram (turpmāk – PTAC) patērētājs norādīja, ka vēlas, lai sabiedrība viņam atgrieztu samaksāto naudu 350,00 EUR apmērā.

Izskatot patērētāja iesniegumu PTAC, sabiedrība sniedza skaidrojumu, ka, sākotnēji patērētājs vērās pie sabiedrības ar pieprasījumu - izdedzināt DPF filtru. Sabiedrība norāda, ka pirms jebkuras manipulācijas sabiedrība veic automašīnas ātro diagnostiku un šajā gadījumā sabiedrība konstatēja problēmas ar turbīnas darbību, kas visdrīzāk arī bijis cēlonis, kādēļ ir aizsērējis DPF filtrs un, ja cēloni nelikvidēs, problēma ar DPF filtru atgriezīsies. Neskatoties uz minēto, patērētājs pieprasīja izdedzināt PDF filtru un sabiedrība to arī veiksmīgi pabeidza. Pēc 3-4 nedēļām patērētājs atgriezās pie sabiedrības un lūdza atgriezt samaksāto naudu, jo attiecībā uz PDF filtru "iedegas" kļūda. Sabiedrība paskaidroja, ka nedrīkst remontēt tikai sekas, nepieciešams remontēt problēmas iemeslu. Savukārt pēc neilga laika patērētājs pie sabiedrības atgriezās atkārtoti, lūdzot tomēr pieņemt automašīnu uz remontu. Veicot padziļināto diagnostiku, sabiedrība konstatēja nekorektu turbīnas vakuuma vadības sensora darbību. Sabiedrība nāca patērētājam pretī un piedāvāja samainīt tikai turbīnas vakuuma vadības sensoru, nenoņemot turbīnu no mašīnas. Vienlaikus sabiedrība patērētāju brīdināja, ka sabiedrība negarantē, ka pēc šīm darbībām problēma atrisināsies. Sabiedrība paskaidro, ka patērētāja klātbūtnē tika veikta diagnostika, parādīta kļūdas neesamība un patērētājs samaksāja

atlikušo summu par rezerves daļu un veikto darbu. Ņemot vērā minēto, sabiedrība norāda, ka sabiedrība patērētāju ir informējusi par visām darbībām un iespējamiem riskiem un remontu tika veikti ar patērētāja piekrišanu, līdz ar ko sabiedrība nepiekrīt patērētāja izvirzītajai prasībai par naudas atgriešanu. Vienlaikus sabiedrība PTAC iesniedz arī diagnostikas atskaites par automašīnai veikto diagnostiku pirms un pēc veiktajiem remontdarbiem. Tāpat sabiedrība norādīja, ka nomainītā “vecā” detaļa patērētājam tika parādīta un atgriezta atpakaļ.

Ņemot vērā, ka PTAC sniegtā palīdzība strīda risināšanā nebija sniegusi rezultātu, 2024.gada 26.jūnijā patērētājs iesniedza iesniegumu Komisijai. Iesniegumā Komisijai patērētājs norādīja, ka pēc detaļas saņemšanas, tā tika pārbaudīta citā darbnīcā, kur tika konstatēts, ka nomainītajai detaļai nav bojājumu. Iesniegumam patērētājs ir pievienojis minētās darbnīcas atzinumu. Tādejādi, patērētājs uzskata, ka sabiedrība, neizdarot precīzu diagnostiku viņa automašīnai, ir nomainījusi detaļu, kurai nav defektu.

Pēc iesnieguma saņemšanas, PTAC, kā Komisijas sekretariāta funkciju izpildītājs, pieprasīja un saņēma sabiedrības skaidrojumu, kurā sabiedrība norādīja, ka tā patērētāja iesniegto slēdzienu neuzskata par pierādījumu, jo šādi noformētu slēdzienu var uzrakstīt jebkurš cilvēks. Sabiedrība arī atkārtoti norāda, ka detaļas maiņa tika īstenota tikai un vienīgi ar patērētāja piekrišanu un patērētājam bija apskaidroti riski, ka šī darbība var arī nepalīdzēt. Ņemot vērā minēto, sabiedrība norāda, ka tās rīcībā nav pieļautas kļūdas, līdz ar ko sabiedrība patērētāja prasību par samaksātās naudas atgriešanu uzskata par nepamatotu.

Iepazīstoties ar lietas materiāliem, apstākļu pilnīgai noskaidrošanai, Komisija pieprasīja gan patērētājam, gan sabiedrībai iesniegt šādu papildus informācijai. Patērētājam – iesniegt fotogrāfijas, kur redzama detaļa, kuru sabiedrība patērētājam atgrieza, kā arī paskaidrot, kāda bija sākotnēja vienošanās par automašīnai veicamajiem remontdarbiem un ja iespējams, iesniegt dokumentu kopiju, kas minēto apliecina. Sabiedrībai – iesniegt sākotnējo remontdarbu pasūtījumu (piemēram, tāmi), kas apliecina sākotnējo vienošanos par automašīnai veicamajiem remontdarbiem.

Patērētājs iesniedza papildu skaidrojumu, no kura izriet, ka patērētājs vērsās pie sabiedrības, lai novērtu šādu automašīnas problēmu – nestrādā turbīna. Pirmais no veiktajiem darbiem bija 2023.gada 21.novembrī, kad sabiedrība izdedzināja DPF filtru, par ko patērētājs samaksāja 70,00 EUR. Pēc mēneša (proti, 2023.gada 18.decembrī) patērētājs ieradās sabiedrības autoservisā, lai turpinātu iesāktos darbus (novērst problēmu ar turbīnu). Tika konstatēts, ka DPF filtru atkal ir nepieciešams izdedzināt, par ko patērētājs atkal sabiedrībai veica samaksu. Šajā reizē patērētājs automašīnu atstāja Sabiedrības servisā trīs dienas, lai veiktu tās diagnostiku. Zvanot uz sabiedrības servisu, patērētājam tika sniegta informācija, ka problēma ir atrasta, proti, vainīgs ir vārsts un vārsta nomaiņa maksā 180,00 EUR. Patērētājs minētajam ir piekritis, tomēr pēc kāda laika atkal notikusi telefona saruna ar sabiedrības servisa pārstāvi, kurš informējis, ka detaļa ir nomainīta, taču automašīnai joprojām ir problēma ar turbīnu. Līdz ar ko patērētājs uzstājis, lai izņem detaļu “ārā” un viņš par to nemaksās. Patērētājs apgalvo, ka, ierodoties pēc automašīnas, sabiedrības servisa pārstāvis to negribēja atgriezt, un tā tika atgriezta tikai pie nosacījuma, ja patērētājs samaksās 180,00 EUR. Patērētājam nebija citu iespēju – viņš bija spiests samaksāt 180,00 EUR. Patērētājs papildus ir iesniedzis arī čeku par kopējo summu 80,00 EUR, ko izsniedzis cits pakalpojuma sniedzējs SIA “Airon”, proti, patērētājs vērsās pie šī pakalpojuma sniedzēja, kur DPF filtrs beidzot tika kvalitatīvi izdedzināts. Patērētājs rezumē, ka viņa vēlamais risinājums ir, lai sabiedrībai atgrieztu 180,00 EUR par detaļas nomaiņu, kā arī naudas summu, kas tika samaksāta par DPF filtra izdedzināšanu, jo minētie darbi tika izdarīti nekvalitatīvi.

Savukārt Sabiedrība sniedza skaidrojumu, ka starp sabiedrību un patērētāju bija mutiska vienošanās par remontu un kā apstiprinājums patērētāja piekrišanai bija brīvprātīgi iemaksāts naudas avanss. Saņemot automašīnu pēc remonta, patērētājs brīvprātīgi iemaksāja atlikušo summu par remontu, līdz ar ko ar ko patērētājs apliecināja, ka mutiskā vienošanās tika izpildīta pilnā apjomā.

Izvērtējot visus lietā pieejamos dokumentus, Komisija norāda, ka sabiedrība nekādā veidā nav dokumentējusi sākotnējo vienošanos ar patērētāju, proti, lietā nav pieejams sākotnējais remontdarbu pasūtījums, līdz ar ko Komisijai ir jābalstās tikai uz abu pušu sniegto informāciju, kāda ir bijusi mutiskā vienošanās par veicamajiem darbiem. Komisija piekrīt, ka paaugstināta DPF filtra “aizsērēšana” var būt saistīta ar nekorektu turbīnas darbību. Vienlaikus Komisija norāda, ka to vai turbīnas nekorektā darbībā ir vainojams tieši konkrētais vārsts – nevar viennozīmīgi pateikt, jo šādu secinājumu var izdarīt tikai atbilstoša ekspertīze. Apstāklis, ka patērētājs konkrēto vārstu aizveda uz citu servisu un saņēma apstiprinājumu, ka vārsts ir tehniskā kārtībā - vēl neko nepierāda, jo patērētāja iesniegto dokumentu nevar uzskatīt par eksperta slēdzienu. Komisija vērs uzmanību, ka nav izslēgta iespēja, ka minētais serviss ir kļūdījies ar vārsta darbības defektu.

Komisija norāda, ka tās ieskatā lietā nav pietiekami pierādījumi, ka turbīnas nekorektā darbībā ir vainojams tieši vārsts un ka šai “izņemtajai” detaļai patiešām nav defekta. Līdz ar ko patērētāja izvirzītā prasība daļā par naudas atgriešanu 180,00 EUR apmērā (par detaļas nomaiņu) būtu noraidāma pierādījumu trūkumu dēļ.

Attiecībā uz sniegt neatbilstošo DPF filtru izdedzināšanas pakalpojumu Komisija skaidro, ka saskaņā ar PTAL 14.¹ pantu pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sniegt pakalpojumu atbilstoši līguma noteikumiem. Pakalpojums ir uzskatāms par atbilstošu līguma noteikumiem, ja pakalpojuma saturs, sniegšanas veids un rezultāts atbilst tam, par ko ir bijusi vienošanās, pakalpojums ir sniegts ar profesionālu rūpību, ņemot vērā patērētāja intereses, kā arī pakalpojums atbilst prasībām, kas tiek pamatoti izvirzītas šādiem pakalpojumiem. Savukārt saskaņā ar PTAL 29.pantu, patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu vai atmaksā par pakalpojumu samaksāto naudas summu. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudu, var tikt ņemts vērā labums, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu, un par ko līgumslēdzējpusēs ir vienojušās.

No lietas materiāliem Komisija secina, ka patērētāja un sabiedrības starpā bija mutiska vienošanās par turbīnas remontu un sabiedrība piedāvāja remonta plānu. No lietas materiāliem izriet, ka viens no veicamajiem darbiem, par ko puses bija vienojušās, bija DPF filtra izdedzināšana, ko sabiedrība bija veikusi divas reizes. No patērētāja sniegtās informācijas izriet, ka, sabiedrība šo pakalpojumu bija sniegusi nekvalitatīvi, tādēļ patērētājs vērsās pie cita pakalpojuma sniedzēja (ko apliecina lietā pievienotais čeks), un DPF filtrs beidzot tika izdedzināts. Komisijas ieskatā lietā ir pietiekami pierādījumi, ka minētais pakalpojums, proti DPF filtra izdedzināšana, netika veikti kvalitatīvi un tādēļ sniegtais pakalpojums ir uzskatāms par līguma noteikumiem neatbilstošu saskaņā ar PTAL 14.¹otrajā daļā uzskaitītajiem kritērijiem. Līdz ar ko patērētājs saskaņā ar PTAL 29.panta pirmo daļu ir tiesīgs izvirzīt prasību par neatbilstības novēršanu. Ņemot vērā, ka sabiedrība DPF filtra izdedzināšanu veica divas reizes un abas reizes tas netika izdarīts kvalitatīvi, kā rezultātā DPF filtra izdedzināšanu patērētāja automašīnai veica cits pakalpojuma sniedzējs, Komisijas ieskatā patērētājs ir tiesīgs izvirzīt prasību sabiedrībai atgriezt par pakalpojumu samaksāto naudas summu. No lietā esošajiem dokumentiem un čekiem izriet, ka patērētājs sabiedrībai ir veicis vienu maksājumu 70,00 EUR apmērā.

Izvērtējot lietas materiālus, Komisija norāda, ka patērētāja izvirzītā prasība par naudas atgriešanu apmierināma daļā par DPF filtra izdedzināšanu 70,00 EUR apmērā, savukārt prasības daļa par naudas atgriešanu 180,00 EUR par vārsta nomaiņu ir noraidāma pierādījumu trūkumu dēļ.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 14.¹ panta otrās daļas 1.punktu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu un 29.panta pirmo daļu.

nolemj:

daļēji apmierināt patērētāja prasību.

SIA “ABS Auto” atmaksāt patērētājam samaksāto naudas summu 70,00 EUR apmērā.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

M. Vētra