

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

Lēmums par strīdu Rīgā

2023.gada 17.martā

Nr.32-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas locekļi G.Kļaviņš kā patērētāju interešu pārstāvis un U.Lielturks kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par iegādātu televizoru Sony XR-55A80J TV LCD (turpmāk – televizors).

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs 2022.gada 6.maijā sabiedrības veikalā iegādājās televizoru, veicot samaksu 1413,00 EUR.

Atvedot televizoru mājās un izņemot to no kastes, patērētājs nolika televizoru uz galda un mēģinājis to ieslēgt, taču tas neieslēdzās.

Patērētājs norāda, ka televizors veikalā netika pārbaudīts, televizora kaste netika atvērta, netika piedāvāts arī to izdarīt. 2022.gada 11.jūlijā patērētājs iesniedza sabiedrībai iesniegumu ar prasību atgriezt par televizoru samaksāto naudu, bet prasība netika pildīta, jo televizoram tika konstatēta plaisa.

No lietā esošā sabiedrības skaidrojuma izriet, ka televizoram tika veikta ekspertīze, ko veica SIA „ELEKTRONIKA - SERVISS” (turpmāk – serviss). Serviss secināja, ka televizoram radušais bojājums radies tā neatbilstošas lietošanas rezultātā. Televizora labās puses apakšējā daļā tika konstatēts *oled paneļa* mehāniskais bojājums (plaisa), kā rezultātā izveidojot TV ekrānā vertikālu baltu un zaļu svītru no bojātās vietas. Tika konstatētas arī pārgrieztas skrūves uz televizora atbalsta kājām.

Sabiedrība skaidro, ka sākotnēji televizoru jāuzliek uz atbalsta kājām, kā tas ir grafiski atainots instrukcijā, novietojot to paredzētajā vietā un tikai tad jāuzsāk televizora iestatīšanu. Sabiedrība norāda, ka patērētājam tika izsniegta ar televizoru saistītās instrukcijas.

Sabiedrība norāda, ka patērētājs ir sniedzis informāciju, ka pie televizora montāžas tika izmantots elektriskais skrūvgrieznis (urbjmašīna), bet saskaņā ar montāžas instrukciju kāju skrūves jāpievelk ar rokas skrūvgriezi, nepārsniedzot noteiktu spēku, kā arī izpakošana jāveic diviem cilvēkiem.

Vienlaikus sabiedrība informē, ka Sony zīmola elektrotehnikas ierīces tiek pārbaudītas pirms sapakošanas rūpnīcā, turklāt iepakojums atbilst visiem drošības standartiem, lai prece netiktu bojāta. Preces iepakojums nebija bojāts un atvērts brīdī, kad patērētājs televizoru aizveda.

Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, secina, ka patērētāja iegādātā televizora kaste ir bez bojājumiem, un, iepazīstoties ar lietā esošajām televizora fotogrāfijām secina, ka bojājuma raksturs liecina par to, ka tas radies televizoram ar kaut ko uzsitot vai saspiežot

ekrānu, piemēram, izņemot televizoru no iepakojuma. Komisija norāda, ka *oled paneļi* ir trausls materiāls un to ir viegli sabojāt.

Tāpat Komisija norāda, ka patērētājam, iegādājoties televizoru, bija tiesības prasīt, lai televizors veikālā tiktu izpakots un varētu veikt televizora pārbaudi, ja patērētājs vēlējās pārliecināties par televizora atbilstību līguma noteikumiem.

Atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 4.panta otrajai daļai pirms patērētājs iegādājas preci vai saņem pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, patērētājam nepieciešams dot iespēju novērtēt attiecīgās preces, pakalpojuma, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma derīgumu un atbilstību.

Tādējādi, pirms televizora iegādes patērētājam bija tiesības prasīt sabiedrībai atvērt televizora iepakojumu lai pārliecinātos par tā atbilstību līguma noteikumiem.

PTAL 27.panta pirmajā daļā noteikts, ka patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces, pakalpojuma, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma piegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas. Savukārt PTAL 14.pants nosaka, kad prece ir līguma noteikumiem atbilstoša.

Komisija skaidro, ka no minētā izriet, ka pārdevējs ir atbildīgs par precei konstatētajām neatbilstībām līguma noteikumiem, bet nav atbildīgs par tādiem defektiem, kas radušies neatbilstošas lietošanas rezultātā.

Ņemot vērā, ka Komisija nekonstatē, ka televizora bojājumi būtu uzskatāmi par ražošanas defektu, bet gan tādiem, kas radušies neatbilstošas lietošanas vai uzstādīšanas rezultātā. Līdz ar to sabiedrībai nav pienākums izpildīt patērētāja prasību.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

noraidīt patērētāja prasību.

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

A.Biksiniece