

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētājs

Sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2023.gada 11.aprīlī

Nr.46 -psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Maija Vētra

Komisijas locekļi Gints Kļavinš kā patērētāju interešu pārstāvis un Gints Peičs kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar iegādāto drukas iekārtu EPSON Eco Tank L4260 (turpmāk - prece).

No iesnieguma un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka patērētājs 2021.gada 27.decembrī sabiedrībā iegādājās precī par 299,99 EUR. Lietošanas laikā precei radās defekti, jo prece neprintē lapas no datora/telefona, kā arī uz displeja rāda paziņojumu, ka lapa iesprūdusi. 2022.gada 7.novembrī prece tika nodota sabiedrībā uz pārbaudi/remontu. Tā kā prece ilgstoši tika pārbaudīta un remontēta, patērētājs 2022.gada 8.decembrī iesniedza iesniegumu sabiedrībā un pieprasīja veikt preces maiņu vai atmaksāt naudu. 2022.gada 30.decembrī sabiedrība informēja patērētāju par to, ka precei tiek veikta diagnostika un patērētājs tiks informēts par rezultātiem līdz 2023.gada 10.janvārim. 2023.gada 12.janvārī sabiedrība patērētāju informēja, ka nepiekrīt preces maiņai vai naudas atmaksai, jo precei ir veikts remonts un tā ir darba kārtībā. Patērētājs norāda, ka preces remonts nav veikts saprātīgā termiņā, līdz ar to lūdz, lai sabiedrība atmaksā naudu.

Patērētājs lūdz izskatīt lietu Komisijā.

Izskatot iesniegumu Komisijā, tika pieprasīta un saņemta sabiedrības atbilde, no kuras izriet, ka patērētājs iesniedza precī uz garantijas remontu 2022.gada 7.novembrī ar pieteiktu defektu: *“printeris neprintē lapas no datora/telefona, testa/sistēmas lapas printējas normāli. aplikācijā/uz displeja izmetas paziņojums ka lapa ir iesprūdusi, vizuāli apskatot nekādus bloķējumus/svešķermeņus nevar manīt iekšpusē.”*. Prece tika nosūtīta uz ražotāja autorizēto servisa centru. 2022.gada 8.decembrī no patērētāja tika saņemts iesniegums, kurā pieprasīja preces maiņu vai preces pirkuma līguma izbeigšanu un naudas atmaksu. Sabiedrība skaidro, ka uz iesnieguma iesniegšanas brīdi – servisa centrā precei bija jau uzsākts preces remonts, atbilstoši patērētāja lūgumam. 2023.gada 12.janvārī sabiedrība sniedza patērētajam atbildi, kurā norādīja, ka preces remonts jau ir uzsākts un prasība par preces maiņu vai preces pirkuma līguma atcelšanu nav iespējama. Prece ir sabiedrības veikalā no 2023.gada 13.janvāra, un

patērētājs to var saņemt, tomēr prece nav izņemta. Sabiedrība nav mainījusi lēmumu un nepiekrīt izpildīt patērētāja prasību.

Komisija izskatot lietas materiālus, norāda, ka strīda būtība ir preces diagnostikas un remonta saprātīgā termiņa ievērošana. Komisija skaidro, ka sabiedrība atbild par saprātīga termiņa ievērošanu. Komisija uzskata, ka prece bija remontā divus mēnešus, turklāt sabiedrība nekomunicēja ar patērētāju, tas ir, nepaziņoja, ka nepieciešams ilgāks laiks preces diagnostikai/remontam. Patērētājs iesniedza precī uz diagnostiku/remontu tuvu garantijas beigu termiņam, tomēr tā nav patērētāja vaina, jo patērētājs nezina, ka remonts būs tik ilgstošs. Ja patērētājs zinātu, ka prece tiks ilgstoši pārbaudīta un remontēta, iespējams, uzreiz prasītu preces maiņu. Sabiedrība skaidrojumā ir norādījusi, ka divu mēnešu laikā tika veikta diagnostika/remonts. Komisija norāda, ka preces diagnostika/remonts neprasa tik ilgu laika periodu, kā arī saprātīgais termiņš būtu 30 dienas.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam, turpmāk – PTAL) PTAL 28.panta otrā daļa nosaka, ka vispirms patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina precī pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi.

Savukārt PTAL 28.panta piektā daļa (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) nosaka, ka patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par precī samaksāto naudas summu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saprātīgā termiņā nav novērsis preces neatbilstību līguma noteikumiem vai nav apmainījis precī pret līguma noteikumiem atbilstošu vai ja minētās darbības veiktas, radot būtiskas neērtības patērētājam. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par precī samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot precī, un par ko līgumslēdzēja puses ir vienojušās.

Tā kā preces diagnostikas/remonta veikšanai netika ievērots saprātīgs termiņš un patērētājam tika radītas būtiskas neērtības, patērētājam ir tiesības mainīt savu prasību atbilstoši PTAL 28.panta otrajai daļai, pieprasot preces maiņu.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus, secina, ka sabiedrība preces neatbilstības nav novērsusi saprātīgā termiņā, līdz ar to patērētājam ir tiesības pieprasīt preces maiņu.

Komisija, ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.³ panta piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo, 28.panta otro daļu un 28.panta piekto daļu;

nolēma:

apmierināt patērētāja izvirzīto prasību Sabiedrībai veikt preces maiņu pret precī, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra