

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

sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2023.gada 19.aprīlī

Nr. 47-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Maija Vētra,

Komisijas locekļi: G.Kļaviņš kā patērētāju interešu pārstāvis un G.Peičs kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par iegādātu Super G Active SmartWatch Ash Grey bērnu pulksteni (turpmāk – pulkstenis).

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs pulksteni iegādājās 2021.gada 28.novembrī. 2021.gada 6.decembrī patērētājs vērsās sabiedrībā ar iesniegumu, pieprasot naudas atmaksu. Minētajā iesniegumā nav norādīts, kas neatbilst līguma noteikumiem. Ar iesniegumiem sabiedrībā patērētājs vērsās atkārtoti 2021.gada 15.decembrī un 2021.gada 22.decembrī, norādot, ka pulkstenis nav sazvanāms.

Vēršoties ar iesniegumu Komisijā, patērētājs ir izvirzījis prasību par naudas atmaksu.

Sabiedrība Komisijai ir sniegusi skaidrojumu, norādot, ka sabiedrība neveic konkrētā pulksteņa ražotāja piedāvāto pulksteņu atbilstības līguma noteikumiem pārbaudes un remontus, kā arī nesniedz atzinumus par šī ražotāja pulksteņu atbilstību vai neatbilstību līguma noteikumiem. Šādas darbības var veikt tikai pulksteņa ražotāja autorizēts servisa centrs, konkrētajā gadījumā “*Nosaukums*” (turpmāk – servisa centrs). Sabiedrība, saņemot pulksteni, to nosūtīja pārbaudei uz servisa centru. Servisa centra darbiniekiem ir ierīces ražotāja izsniegti sertifikāti par atbilstošu apmācību kursu apguvi, kas apliecina to kompetenci veikt preču atbilstību līguma noteikumiem pārbaudes, diagnostikas un remontus. Sabiedrība noraidīja patērētāja prasību, pamatojoties uz servisa centra atzinumu, jo patērētāja pieteiktais defekts netika konstatēts.

Papildus sabiedrība norādīja, ka tai nav objektīva pamata apšaubīt servisa centra kompetenci un sniegto atzinumu, tādēļ sabiedrībai nav pamata apmierināt patērētāja izteikto lūgumu un izbeigt noslēgto nomaksas līgumu, veikt izrakstīto rēķinu par pulksteni anulēšanu, kā arī atmaksāt par pulksteni samaksāto naudas summu.

Komisija norāda, ka, uzstādot aplikāciju telefonā, tā nodrošina tikai pulksteņa atrašanās vietas izsekošanas funkciju. Aplikācija nenodrošina iespēju pulksteni sazvanīt. Lai pulksteni būtu iespējams sazvanīt no konkrēta tālruņa numura, šis konkrētais tālruņa numurs ir jāievada un jā saglabā pašā pulkstenī. No lietas materiāliem izriet, ka, atkārtoti nododot pulksteni servisa centrā, patērētāja pieteiktais pulksteņa defekts netika

konstatēts. Vienlaikus servisa centrs 2022.gada 12. aprīlī izdošanas kvītī sniedza norādījumus saglabāt tālruņa numuru pulksteņa adresi grāmatā. Komisijai, noskatoties patērētāja iesniegto video materiālu, nav iespējams konstatēt, ka tālruņa numuri, no kuriem patērētājs mēģināt sazināties pulksteni, ir saglabāti pulksteņa adresi grāmatā.

Komisija secināja, ka nav iespējams pārliecinoši konstatēt vairākus faktus, kas ir būtiski objektīva lēmuma pieņemšanai, līdz ar to Komisija atlika strīda izskatīšanu, lūdzot patērētāju iesniegt papildu informāciju, proti, iesniegt pulksteņa lietošanas instrukcijas kopiju, informēt Komisiju, vai patērētājs izpildīja servisa centra norādījumus un saglabāja pulksteņa adresi grāmatā tālruņa numurus, no kuriem patērētājs vēlas pulksteni sazināties. Ja patērētājs tālruņa numurus pulksteņa adresi grāmatā ir ievadījis un saglabājis, tad Komisija aicināja patērētāju iesniegt video materiālu, kurā Komisija nepārprotami var konstatēt, ka tālruņa numurs, no kura patērētājs mēģina sazināties pulksteni, ir ievadīts un saglabāts pulksteņa adresi grāmatā. Pieprasītā informācija norādītajā termiņā no patērētāja nav saņemta.

Izvērtējot lietā esošos pierādījumus, Komisijai secina, ka nav iespējams pieņemt objektīvu lēmumu un ar pārliecību norādīt, vai pulkstenim ir vai nav ražošanas defekts.

Pamatojoties uz iepriekš norādītajiem apsvērumiem, Komisija vienbalsīgi nolēm, ka attiecībā uz patērētāja prasību veikt naudas atmaksu strīda izskatīšana ir izbeidzama pierādījumu trūkuma dēļ.

Ņemot vērā iepriekš 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 otro daļu,

nolemj:

izbeigt strīda izskatīšanu pierādījumu trūkuma dēļ.

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

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra