

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

2022.gada 14.aprīlī

Nr.64-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: A.Biksiniece,

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par iegādātu mobilo tālruni DOOGEE S90C 4/128 Mineral black (turpmāk – tālrunis).

No patērētājas iesnieguma un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka tālruni patērētāja iegādājās 2020.gada 16.novembrī, savukārt pirmo reizi to nodeva sabiedrībai garantijas remonta veikšanai 2021.gada 20.janvārī, jo tālrunim bija problēmas ar skaņu. Savā iesniegumā patērētāja norāda, ka, sazinoties ar sabiedrību saistībā ar tālruņa garantijas remonta gaitu, sabiedrība patērētājam sniedza informāciju, ka tālruņa garantijas remonts ir atteikts, jo tam ir mehāniski bojājumi, proti, tālrunim ir skrāpējumi uz korpusa. Tā kā tālrunim nebija skrāpējumu, kad patērētāja to nodeva sabiedrībai, tad 2021.gada 10.martā patērētāja atteicās to izņemt un vērsās sabiedrībā ar atkārtotu iesniegumu tālruņa garantijas remonta veikšanai. 2021.gada 26.martā sabiedrība atkārtoti atteica tālruņa garantijas remontu, norādot, ka tam ir bukta un metāla skaida korpusā. Patērētāja atteicāties pieņemt tālruni, jo nepiekrita sabiedrības atteikumam, savukārt 2021.gada 17.aprīlī patērētāja ir lūgusi sabiedrībai naudas atmaksu.

Uz Komisijas pieprasījumu sabiedrība atbildi nesniedza, tādēļ Komisija pieņem, ka sabiedrība savu lēmumu nav mainījusi kopš patērētājas iesniegums tika izskatīts Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, proti, sabiedrība norādīja, ka atteikums veikt tālruņa garantijas remontu bija pamatots ar servisa centra slēdzienu, proti, servisa centrs tālruņa apskates laikā konstatēja, ka tālrunis neatbilst ražotāja garantijas prasībām. Tālrunim tika konstatēti mehāniski bojājumi, kas ietekmē tās darbību.

Sākotnēji sabiedrība apgalvoja, ka tālrunis patērētājam tika izsniegts 2021.gada 22.februārī un patērētāja atkārtoti vērsās sabiedrībā 2021.gada 10.martā, tomēr pēc vairākkārtējiem PTAC pieprasījumiem iesniegt dokumentu kopijas, kas pierāda preces izsniegšanu, sabiedrība 2021.gada 30.jūnija e-pasta vēstulē atzina, ka tālruni patērētāja neizņēma un uzreiz iesniedza atkārtotu iesniegumu sabiedrībai. Atbildi saistībā ar PTAC

uzdoto jautājumu, kā radušies tālruņa papildu bojājumi, ja tas neatradās pie patērētājas kopš 2021.gada 20.janvāra, sabiedrība nesniedza.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL (likuma redakcijā līdz 2022.gada 14.martam, ņemot vērā dienu, kad iegādāts tālrunis)) 13.panta trešo daļu, ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu.

Komisija norāda, ka, ja preces neatbilstība līguma noteikumiem radusies sešu mēnešu laikā no preces iegādes dienas, tad ir uzskatāms, ka tā jau eksistēja preces iegādes dienā, kā arī, ja pārdevējs nepiekrīt, ka prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša, tad šādā situācijā pārdevējam ir pienākums pierādīt pretējo.

Saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu 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 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 līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Komisija, izvērtējot, sabiedrības sniegto skaidrojumu un papildu skaidrojumus, kā arī pievienoto dokumentu kopijas, konstatē, ka pirmo reizi sabiedrība atteica veikt tālruņa garantijas remontu, pamatojoties tikai uz korpusa skrāpējumiem, nepierādot cēlonisko sakarību kā korpusa skrāpējumi ietekmēja patērētājas pieteikto tālruņa defektu – problēmas ar skaņu, tad Komisijas ieskatā šis tālruņa garantijas atteikums nebija pamatots. Tāpat sabiedrība nav pierādījusi, ka, veicot atkārtotu tālruņa apskati, pamatojoties uz patērētājas 2021.gada 10.marta iesniegumu, konstatētie tālruņa mehāniskie bojājumi ir patērētājas nevis servisa centra radīti, ņemot vērā, ka laika posmā no 2021.gada 20.janvāra tālrunis neatradās pie patērētājas. Tāpat Komisija vērš uzmanību, ka sabiedrības iesniegtie tālruņa fotoattēli nav kvalitatīvi, kā arī nav identificējami ar konkrēto tālrūni.

Šajā gadījumā, ilgstoši un nepamatoti atsakot novērst telefona neatbilstību līguma noteikumiem, Komisija uzskata, ka sabiedrība patērētājai ir radījusi būtiskas neērtības, un saskaņā ar PTAL 28.panta piekto daļu patērētājai ir tiesības prasīt naudas atmaksu. No lietas materiāliem izriet, ka tālruņa cena ir 249,00 EUR.

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 pirmo, piekto daļu un septīto daļu, 28.panta piekto daļu,

nolemj:

Apmierināt patērētājas prasību pret sabiedrību;
Sabiedrībai atmaksāt patērētājai 249,00 EUR.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas. 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