

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

2021.gada 16.augustā

Nr. 122-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja Maija Vētra

Komisijas locekļi Gints Kļaviņš kā patērētāju interešu pārstāvis un

Viesturs Jauntēvs kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par iegādātu mobilo tālruni “*Xiaomi Redmi Note 8 Pro Dual Sim 6GB RAM 64GB Grey*” (turpmāk – tālrunis).

No lietas materiāliem izriet, ka tālrunis iegādāts 2019.gada 16.oktobrī, veicot apmaksu 235,00 EUR apmērā. Savukārt 2020.gada janvārī tālrunis, atrodoties lietotāja rokās, sāka karst un izslēdzās. Pēc tālruņa nolikšanas uz zemes tas uzsprāga un sāka degt. Patērētājs norāda, ka sākotnēji strīdu risinājis pa tālruni, taču, nespējot panākt strīda risinājumu, 2020.gada 3.februārī ir vērsies sabiedrībā ar rakstveida iesniegumu, pieprasot naudas atmaksu, tomēr atbildi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (turpmāk – PTAL) noteiktā termiņā un kārtībā nav saņēmis.

Tāpat no lietas materiāliem izriet, ka patērētājs ilgstoši nav varējis nodot tālruni, lai sabiedrība varētu veikt tālruņa ekspertīzi, jo sabiedrība nebija sasniedzama tās juridiskajā adresē, bet faktiskā sabiedrības adrese patērētājam nebija zināma, savukārt uz patērētāja 2020.gada 24.jūlija e-pasta vēstuli, kurā jautāts, kur iespējams nodot tālruni, sabiedrības atbilde netika sniegta.

Iesniedzot iesniegumu Komisijā, patērētājs ir izvirzījis prasību par naudas atmaksu, kā arī pievienojis iesniegumam ekspertīzes aktu svešvalodā ar Valsts valodas likuma prasībām neatbilstošu tulkojumu. Līdz ar to patērētāja Komisijai adresētajam iesniegumam pievienoto dokumentu kopijas Komisija nevērtēs.

Izskatot patērētāja iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC), tika pieprasīts un saņemts sabiedrības paskaidrojums, kurā tā norādīja, ka saistībā ar tālruni bija saņemts oficiālais tehniskais slēdziens pirms patērētājs vērsās PTAC ar iesniegumu un patērētājs par to bija informēts pa tālruni. Komisija norāda, ka PTAL 26.¹ panta piektā daļa nosaka, ka pārdevēja pienākums ir sniegt rakstveida atbildi un pamatot atteikumu izpildīt patērētāja prasību. Minēto tehnisko slēdzienu sabiedrība nav iesniegusi, bet ir pievienojusi 2020.gada 1.oktobra tehnisko atzinumu Nr. 2.3-24454/2020 (pēc tam, kad patērētājs vērsās PTAC, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā), kurā norādīts, ka tālruņa pieteiktais defekts ir radies cēloniskā sakarībā ar tālruņa neatbilstošu lietošanu un tas nav uzskatāms par ražošanas defektu, norādot četrus ražotāja garantijas punktus saskaņā ar kuriem tālruņa garantija nav spēkā. Sabiedrība

nav paskaidrojusi, kurš garantijas noteikumu punkts nav ievērots un kā tas konstatēts. Tāpat sabiedrība nav norādījusi, kuri tieši tālruņa lietošanas noteikumi nav ievēroti no patērētāja puses.

Savukārt sniedzot skaidrojumu Komisijai, sabiedrība informēja, ka savu lēmumu nav mainījusi, kā arī norādīja, ka nepiekrīt patērētāja Komisijai iesniegtajai ekspertīzei svešvalodā. Citi dokumenti, kas pamato sabiedrības viedokli, Komisijā nav saņemti.

Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 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 paskaidro, 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 26.¹ panta piekto daļu pārdevējam 15 darbadienu laikā ir jāsniedz atbilde uz patērētāja rakstveida iesniegumu par līguma noteikumiem neatbilstošu preci, piedāvājot situācijas risinājumu, savukārt PTAL 26.¹ panta septītajā daļā noteikts, ka gadījumā, ja pārdevējs uzskata, ka patērētāja prasījums nav pamatots, vai ir gatavs piedāvāt patērētājam citu strīda risinājumu, tas rakstveidā par to informē patērētāju šā panta piektajā daļā minētajā termiņā. Pārdevējam ir pienākums pamatot patērētāja prasījuma atteikumu.

Komisija vērš uzmanību, ka PTAL 21.² pantā noteikts, ka, organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju. No lietas materiāliem izriet, ka sabiedrība ilgstoši nav vēlējusies risināt strīdu PTAL noteiktajos termiņos un kārtībā. Komisijas ieskatā šāda sabiedrības rīcība vērtējama kā profesionālajai rūpībai neatbilstoša, kā arī sabiedrība ir pavisam attiekusies pret savu pienākumu ar pierādījumiem pamatot savu atteikumu izpildīt patērētāja prasību, proti, sabiedrība nav pierādījusi savu viedokli, ka tālruņa aizdegšanās ir notikusi patērētājam neatbilstoši to lietojot.

Komisija norāda, ka 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 preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi.

Savukārt saskaņā ar PTAL 28.panta piekto daļu patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par preci samaksāto naudas summu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saprātīgā termiņā nav novērsis preces neatbilstību līguma noteikumiem vai nav apmainījis preci pret līguma noteikumiem atbilstošu vai ja minētās darbības veiktas, radot būtiskas neērtības patērētājam. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par preci samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot preci, un par ko līgumslēdzēja puses ir vienojušās.

Komisija uzskata, ka patērētāja prasība par naudas atmaksu ir pamatota, ņemot vērā, ka sabiedrība nav saprātīgā termiņā risinājusi radušos strīdu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta trešo daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 28.panta piekto daļu,

nolēma:

Apmierināt patērētāja prasību pret sabiedrību;
Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 235,00 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.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra