

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 28.martā

Nr.48-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra,

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un
A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un /Nosaukums/ par sabiedrībā iegādātu ierīci, kurai netika novērsta neatbilstība līguma noteikumiem.

Patērētāja prasība Komisijai ir naudas atmaksa pilnā apmērā.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs sabiedrībā precī iegādājās 2018.gada 20.maijā, savukārt 2020.gada 13.maijā nodeva precī servisa centrā /Nosaukums/ garantijas remonta veikšanai. Ņemot vērā, ka /Nosaukums/ patērētāju ilgstoši neinformēja par preces garantijas remonta statusu, patērētājs 2020.gada 19.septembrī vērsās /Nosaukums/, rakstot e-pasta vēstuli, ar mērķi saņemt atbildību par radītajiem zaudējumiem saistībā ar preces ilgstošo remontu. Uz patērētāja e-pasta vēstuli /Nosaukums/ nesniedza atbildi. Strīda izskatīšanas procesā /Nosaukums/ sniedza skaidrojumu Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kurā norādīts, ka precī patērētājs nodeva septiņas dienas pirms garantijas apkalpošanas beigām un precei nav iespējams remonts. Patērētājam piedāvātais strīda risinājums ir atlikušās preces vērtības atmaksa.

Komisijai /Nosaukums/ sniedza skaidrojumu, ka lēmums šajā strīdā nav mainīts, proti, patērētāja iegādātajai precei ir aprēķināts nolietojums un tiek piedāvāts saņemt naudas atmaksu preces atlikušās vērtības apmērā, nenorādot konkrētu summu, kā arī nesniedzot paskaidrojumu par to, kā aprēķināts preces nolietojums, taču no lietas materiāliem izriet, ka /Nosaukums/ ir informējusi patērētāju, ka precei ir aprēķināts nolietojums 75% apmērā.

Izvērtējot lietas materiālus, Komisija secina, ka garantijas devējs ir sabiedrība, līdz ar to par garantijas saistību izpildi atbildīga ir sabiedrība. Lietā nav strīda, ka precei bija defekts, kuru nav iespējams novērst, veicot remontu. Tāpat Komisija konstatē, ka gan sabiedrības mājas lapā, gan uz patērētājam izsniegtās garantijas apliecības sabiedrība sniedz informāciju, ka patērētājiem garantijas gadījumā ir jāvēršas pie /Nosaukums/, līdz ar to Komisija secina, ka sabiedrība ir noteikusi šādu prasījuma pieteikšanas kārtību, gadījumos, kad ir pretenzijas par kvalitāti, un pilnvarojusi /Nosaukums/ risināt patērētāju pretenzijas.

Ņemot vērā to, ka Komisija, izvērtējot lietas materiālus, uzskata, ka šajā strīdā par preces kvalitāti ir atbildīgs garantijas devējs, proti, sabiedrība, bet sabiedrības viedoklis šajā strīdā nav jautāts, Komisija atlika strīda izskatīšanu, lūdzot sabiedrību sniegt skaidrojumu.

Sabiedrība paskaidroja Komisijai, ka precei ir aprēķināts nolietojums 75% apmērā saskaņā ar metodoloģiju nolietojuma aprēķinam, kas iepriekš bija pieejams Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājas lapā. Plašāku skaidrojumu vai iebildumus sabiedrība Komisijai nesniedza.

Komisija vērš uzmanību, ka (Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL (likuma redakcijā līdz 2022.gada 14.martam, ņemot vērā preces iegādes dienu)) 13.panta otrā daļa paredz, ka pārdevējs divu gadu laikā, kopš preces iegādes, ir atbildīgs par preces atbilstību līguma noteikumiem.

Saskaņā ar PTAL27.pantu patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas. Patērētājs iesniedz prasījuma pieteikumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam divu mēnešu laikā no dienas, kad atklājis preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Par preces iegādes dienu uzskatāma diena, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nodevis un patērētājs pieņēmis attiecīgo preci.

Savukārt PTAL 28.pants nosaka, kādus prasījumus patērētājs ir tiesīgas izvirzīt pārdevējam. PTAL 27. un 28.pantā noteiktās patērētāja tiesības var saukt arī par *Likumisko garantiju*.

PTAL 16.pantā ir noteikts, ka ražotājs, pārdevējs un pakalpojuma sniedzējs var piešķirt patērētājam arī *Līgumisko garantiju*. Atbilstoši PTAL 16.pantam garantijas dokumentā ir norādāms, kādas darbības garantijas devējs apņemas veikt garantijas ietvaros, kādi ir garantijas izpildes nosacījumi un kārtība, līdz ar to, tas vai patērētājam ir tiesības uz pilnu par preci samaksāto naudas summu, ir jābūt noteiktam garantijas dokumentā.

Izvērtējot lietas materiālus, Komisija secina, ka patērētājs preces neatbilstību līguma noteikumiem pieteica divu gadu laikā *Līgumiskās garantijas* ietvaros.

Komisija vērš uzmanību, ka gadījumā, ja garantijas dokumentā nav atrunāti iepriekš norādītie jautājumi, patērētājs nezaudē ar garantiju piešķirtās tiesības un garantijas devējam tā ir saistoša. Šādā gadījumā Komisijas ieskatā garantijas noteikumiem jānodrošina patērētājam vismaz PTAL noteiktās patērētāja tiesības. Tā kā sabiedrības izsniegtā garantijas apliecība ir vispārīga, tad Komisija uzskata, ka sabiedrībai ir patērētājam jānodrošina vismaz PTAL garantētā tiesību aizsardzība. Ņemot vērā minēto, Komisija uzskata, ka strīds risināms saskaņā ar PTAL noteikto jeb *Likumisko garantiju*.

Attiecīgi, ja, piemēram, preces remonts nav iespējams, bet preces maiņa nav samērīga, ņemot vērā preces lietošanas ilgumu u.tml., tad patērētājam būtu jāsaņem naudas atmaksu. Tomēr atbilstoši PTAL 28.panta piektajai daļai naudas atmaksas gadījumā var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, preci lietojot. Aprēķinātais preces nolietojums ir jāpamato.

Tā kā sabiedrības izsniegtā garantijas apliecība ir vispārīga, tad Komisija uzskata, ka sabiedrībai ir patērētājam jānodrošina vismaz PTAL garantētā tiesību aizsardzība. Tā kā sabiedrībai nav iespējams veikt preces remontu, bet preces maiņu sabiedrība nepiedāvā, tad Komisijai ir jālemj par naudas atmaksu.

Komisija vērš uzmanību, ka sabiedrība preces nolietojumu pamatojusi ar tabulu, kura kādreiz bija publiski pieejama Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā, taču Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar spēkā esošo tiesisko regulējumu aprēķinātajam nolietojumam ir jābūt pamatotam, to aprēķina, ņemot vērā gan preces stāvokli, gan lietošanas intensitāti u.tml., kā arī katrs gadījums ir jāvērtē individuāli. Sabiedrība nav Komisijai iesniegusi ne fotoattēlus, ne arī paskaidrojusi, kas tika vērtēts, aprēķinot preces nolietojumu. Sniegtais skaidrojums bija vispārīgs un paviršs, līdz ar to Komisija uzskata, ka sabiedrība nav iesniegusi pamatojumu aprēķinātā preces nolietojuma apmēram. Tā kā precei aprēķinātais nolietojums nav pamatots, tad Komisija uzskata, ka tas nav ņemams vērā un sabiedrībai ir jāatmaksā patērētājam naudas summa pilnā apmērā.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta otro daļu, 28.panta piekto daļu, 12.panta pirmo, sesto un astoto daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

Apmierināt patērētāja prasību par samaksātās naudas summas atmaksu;
Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 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.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra