

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājam

**SIA “AKP Baltic”
Reģ. Nr. 40103390700
Slokas ielā 13B - 15
Rīgā, LV-1048**

Lēmums par strīdu Rīgā

2019.gada 16.decembrī

Nr.133-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA “AKP Baltic” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādātu mobilo tālruni XIAOMI Mi AI Dual 64GB Gold (turpmāk – tālrunis).

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka tālruni patērētāja iegādājās 2018.gada 16.maijā. Lietojot tālruni, tam parādījās bojājumi-bloķēšanas pogas ne vienmēr pildīja savu funkciju, bet kopumā tas neietekmēja tālruņa darbību. 2019.gada 22.februārī patērētāja vēlējās nodot tālruni remontā sabiedrībai, jo tālruņa ekrāns bija atdalījies no korpusa, bet sabiedrība informēja patērētāju, ka tālrunis jānodod remontam autorizētā servisa centrā “TSC Latvija”. 2019.gada 27.februārī servisa centrs “TSC Latvija” atdeva tālruni patērētājai, izsniedzot 2019.gada 26.februāra tehnisko atzinumu Nr.2.3-17046/2019 (turpmāk – tehniskais atzinums). Tehniskajā atzinumā norādīts, ka tālrunim pieteiktie defekti ir: problēmas ekrāna darbībā, akumulators ātri izlādējas, atlīmējies displejs. Secināts, ka pieteiktais defekts nav ražošanas defekts, bet radies ekspluatācijas un garantijas noteikumu neievērošanas dēļ. Tiek atteikta defekta novēršana par ražotāja līdzekļiem, jo ir plaša kameras stiklā, kas radusies triecienu, kritienu rezultātā.

Patērētāja vērs uzmanību, ka internetā ir pieejama informācija par akumulatora “uzbriešanas” problēmu jaunajiem tālruņiem un ka tālruņa kameras plaša varēja rasties pēc akumulatora “uzbriešanas”. Patērētāja uzskata, ka tālrunim veicams bezmaksas remonts garantijas ietvaros.

Komisija, apskatot uz Komisijas sēdi atgādāto tālruni, konstatē, ka nav iespējams pārliecinoši noteikt, vai tālruņa bojājumi radušies trieciena vai citas mehāniskas iedarbības rezultātā. Komisija norāda, ka ir iespējama tālruņa akumulatora “uzbriešana”, kuras rezultātā var tikt deformēts tālruņa korpuss un atdalīties ekrāns. Vienlaikus Komisija konstatē, ka sabiedrība nav sniegusi savu viedokli par strīdu.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 13.panta pirmo daļu pārdevēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem. Turklāt saskaņā ar PTAL 27.panta pirmo daļu 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. Savukārt no PTAL 26.¹ panta septītajā daļā noteiktā izriet, ka pārdevējam ir pienākums pamatot savu atteikumu izpildīt patērētāja izvirzīto prasību.

Komisija uzsver, ka no lietas materiāliem izriet, ka sabiedrība vairākkārt tika aicināta izteikt savu viedokli par patērētājas iesniegumā minēto, tomēr līdz šā lēmuma pieņemšanas dienai sabiedrība nav sniegusi skaidrojumu par lietas apstākļiem. Tādējādi sabiedrība nav izvirzījusi pretargumentus patērētājas paustajam viedoklim par tālruņa akumulatora iespējamo “uzbriešanu” un šī defekta radītajām sekām.

Komisija konstatē, ka patērētāja ir izvirzījusi prasību atbilstoši PTAL 28.panta otrajā daļā noteiktajam, proti, ja prece neatbilst līguma noteikumiem, patērētājs vispirms ir tiesīgs izvirzīt prasību veikt remontu vai preces maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu precī. Līdz ar to Komisija secina, ka ir pamats apmierināt patērētājas prasību sabiedrībai bez maksas novērst tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem.

Vienlaikus Komisija ņem vērā autorizētā servisa centra “TSC Latvija” tehniskajā atzinumā sniegto informāciju, ka servisa centram netiks nodrošinātas nepieciešamās rezerves detaļas. Komisija norāda, ja tālruņa remonts nav iespējams, patērētājam ir tiesības uz tālruņa maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu tālrūni.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta pirmo daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 27.panta pirmo daļu, 28.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu un otro daļu,

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret SIA “AKP Baltic” par tālruņa bezmaksas remontu. SIA “AKP Baltic” novērst tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem vai, ja tas nav iespējams, apmainīt tālrūni pret līguma noteikumiem atbilstošu tālrūni.

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 priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš