

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

(...)

SIA „PRO LINE D”
Reģ. Nr.41503019547
Ģimnāzijas ielā 16
Daugavpilī, LV-5401

LĒMUMS

**par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma
noteikumiem**

Rīgā

2008.gada 14.novembrī

Nr.57 -lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centra Daugavpils reģionālajā pārvaldē (turpmāk – *PTAC DRP*) 2008.gada 30.jūnijā saņemts (...) (turpmāk – *Patērētājs*) 2008.gada 30.jūnija iesniegums (turpmāk - *Iesniegums*) par SIA „PRO LINE D” (turpmāk – *Sabiedrība*). *Iesniegumā* norādīts, ka *Patērētājs* 2008.gada 13.jūnijā ar prasījuma pieteikumu vērsās pie *Sabiedrības* sakarā ar to, ka portatīvais dators (...) (turpmāk- *Prece*) bija salūzis trešo reizi. 2008.gada 19.jūnijā *Patērētājs* saņēma atbildi no *Sabiedrības*, kurā norādīts, ka *Patērētājs* nav tiesīgs prasīt apmainīt *Preci* pret tādu pašu vai ekvivalentu. *Sabiedrība* norādīja, ka ir gatava pildīt *Preces* garantijā uzskaitītās saistības, savukārt garantijas sertifikātā bija noteikts, ka garantijas termiņš ir 12 mēneši. Līdz ar to *Patērētājam* nav skaidrs, kādas garantijas saistības piedāvā *Sabiedrība*. *Iesniegumā* izteikts lūgums *PTAC DRP* sniegt palīdzību šajā situācijā.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – *PTAC*), izskatot lietas materiālus, **konstatē**:

- 1) 2006.gada 26.oktobrī *Patērētājs* no *Sabiedrības* iegādājās *Preci* par LVL 670.00.
- 2) *Preces* iegādes dienā *Patērētājam* tika izsniegts *Preces* Garantijas sertifikāts Nr.(...) (turpmāk – *Garantija*), kurā norādīts, ka *Preces* garantijas termiņš ir 12 mēneši no pārdošanas dienas.
- 3) Saskaņā ar izpildīto pasūtījuma aktu Nr.(...) un Nr.(...) kopijām trūkumi *Precei* tika novērsti divas reizes laika posmā no 2007.gada 22.maija līdz 2007.gada 7.jūnijam un no 2007.gada 24.septembra līdz 2007.gada 18.oktobrim.

4) 2008.gada 13.jūnijā *Patērētājs* iesniedza *Sabiedrībai* prasījuma pieteikumu, pieprasot apmainīt *Preci* pret tādu pašu un kvalitatīvu.

5) 2008.gada 19.jūnija atbildes vēstulē *Patērētājam Sabiedrība* norādīja, ka saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 28.panta trešās daļas 1.punktā noteikto *Patērētājs* ir tiesīgs prasīt apmainīt *Preci* pret tādu pašu vai ekvivalentu *Preci* tikai tad, ja nav iespējams nodrošināt *Preces* atbilstību līguma noteikumiem. No augstāk minētā izriet, ka *Patērētājam* nav tiesību prasīt apmainīt *Preci* pret tādu pašu vai ekvivalentu, jo ir jāievēro *PTAL* noteiktā *Patērētāja* prasības pieteikšanas kārtība *Sabiedrībai*. *Sabiedrība* vienlaicīgi norādīja, ka ir gatava pildīt *Preces Garantijā* norādītās saistības.

6) 2008.gada 9.jūlijā *PTAC DRP* pieprasīja no *Sabiedrības*: 1) sniegt rakstveida skaidrojumu par *Patērētāja Iesniegumā* minētajiem lietās apstākļiem; 2) sniegt informāciju par to, kas ir *Garantijas* devēja nosaukums (firma) vai vārds, uzvārds un adrese; 3) paziņot pieņemto lēmumu attiecībā uz *Patērētāja* 2008.gada 13.jūnija prasījuma pieteikumā izteikto lūgumu; 4) paskaidrot, kādas 2008.gada 19.jūnija vēstulē minētās *Garantijā* norādītās saistības (norādot punktu, apakšpunktu) *Sabiedrība* ir gatava pildīt.

7) 2008.gada 21.jūlijā *PTAC DRP* saņemts *Sabiedrības* 2008.gada 18.jūlija skaidrojums, kurā norādīts, ka *Patērētājs* tika iepazīstināts ar *Garantijas* noteikumiem, par ko liecina viņa paraksts uz *Garantijas*. Saskaņā ar *Garantijas* noteikumu 3.apakšpunktu *Sabiedrība* garantē „*Bojātās preces apmaiņu, ja tā tika remontēta vairāk nekā trīs reizes precei, kuras garantija ir līdz vienam gadam un piecas reizes precei, kuras garantija ir līdz trīs gadiem*”. *Sabiedrības* ieskatā šie noteikumi nav pretrunā ar *PTAL* un neierobežo *Patērētāja* tiesības aizstāvēt savas likumīgās intereses. *Sabiedrība* norāda, ka 12 mēnešu garantijas termiņu dod *Preces* ražotājs Hewlett Packard, taču saskaņā ar *PTAL* 27.panta pirmo daļu *Patērētājs* ir tiesīgs pieteikt prasījumu divu gadu laikā no *Preces* saņemšanas dienas un *Patērētājam* ir pienākums zināt savas likumīgās tiesības. 2008.gada 19.jūnija vēstulē *Sabiedrība* lūdza *PTAC DRP* sniegt rakstveida piekrišanu *Preces* garantijas remonta veikšanai un tas apliecina to, ka *Sabiedrība* ievēro *PTAL* prasības attiecībā uz garantijas termiņa ilgumu, neskatoties uz to, ka ražotāja garantijas termiņš jau sen ir beidzies. *Sabiedrība* paziņoja, ka tā ir šīs *Garantijas* devēja. *Sabiedrība* informēja, ka nevar apmainīt *Preci*, kamēr nav ievērota *Garantijas* noteikumu 3.apakšpunktā minētā kārtība.

8) *PTAC DRP* 2008.gada 28.jūlijā pieprasīja *Sabiedrībai* līdz 2008.gada 8.augustam sniegt papildu skaidrojumu un izvērtēja *Garantijas* noteikumus, norādot uz tajā konstatētajām pretrunām ar *PTAL* un citiem patērētāju tiesību aizsargājošajiem normatīvajiem aktiem.

9) 2008.gada 8.augustā *PTAC DRP* saņēma *Sabiedrības* 2008.gada 7.augusta papildu paskaidrojumu. Papildu paskaidrojumā norādīts, ka *Sabiedrība* veiks grozījumus minēto garantijas līgumu projektos un *Garantijā* saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

Sabiedrība minētajā vēstulē norādīja, ka, lai noskaidrotu *Preces* bojājumu rašanās iemeslu, saskaņā ar Hewlett Packard licencētā ražotāja pārstāvja (turpmāk - *Pārstāvis*) prasībām *Sabiedrībai* ir pienākums nodot *Preci Pārstāvim*

apskatei. Ja tiks konstatēts, ka bojājumi *Preces* darbā tika izraisīti *Patērētāja* darbības vai bezdarbības rezultātā, *Preces* apmaiņa nav iespējama. Ja *Preces* bojājumi atklāsies *Preces* nepienācīgas kvalitātes dēļ, *Sabiedrība* ir gatava izpildīt *Patērētāja* prasības saskaņā ar *PTAL* noteikumiem. *Sabiedrība* norādīja, ka saskaņā ar 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu Nr.631 „*Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu*” (turpmāk – *Noteikumi*) 19.apakšpunktu *Patērētājs* prasījuma pieteikumā neizteica vēlēšanos pieteikt *Preces* ekspertīzi. 2008.gada 21.jūlijā *PTAC* *DRP* saņemts *Sabiedrības* 2008.gada 18.jūlija paskaidrojums, kurā *Sabiedrība* apņemas paziņot *PTAC* *DRP* par pieņemto lēmumu attiecībā uz *Patērētāja* prasības pieteikumā minētā izpildi.

10) 2008.gada 19.septembrī *PTAC* *DRP* pieprasīja iesniegt informāciju par *Patērētāja* prasības pieteikuma izpildi un *Garantijas* grozīto projektu, ņemot vērā *PTAC* *DRP* 2008.gada 28.jūlija vēstulē Nr.15-07/-F-110 minēto.

11) 2008.gada 29.septembrī *PTAC* *DRP* saņēma *Sabiedrības* 2008.gada 25.septembra vēstuli „*Par atbildes un garantijas projekta iesniegšanu*”. *Sabiedrība* vēstulē norādīja, ka 2008.gada 7.augustā nosūtīja *Patērētājam* lūgumu nodot *Preci* *Sabiedrībai*, lai veiktu tās apskati pie *Pārstāvja*, taču *Patērētājs* uz minēto lūgumu neatsaucās un nav iesniedzis *Preci* apskatei. Ņemot vērā apstākli, ka *Prece* netika uzrādīta, *Sabiedrība* nevarēja pieņemt lēmumu par *Patērētāja* prasības izpildi. *Sabiedrība* paziņoja, ka ir precizējusi *Garantijas* noteikumus saskaņā ar Latvijas Republikas spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem un ir pievienojusi šai vēstulei jaunu *Sabiedrības* *Garantijas* līguma projektu (turpmāk – *Garantijas projekts*).

12) 2008.gada 1.oktobrī *PTAC* *DRP* saņēma *Sabiedrības* 2008.gada 30.septembra vēstuli „*Par atbildes un garantijas projekta iesniegšanu*”. *Sabiedrība* vēstulē lūdza 2008.gada 25.septembra vēstuli uzskatīt par spēkā neesošu, izņemot tai pievienoto *Garantijas* projektu, un paskaidroja, ka 2008.gada 17.septembrī *Patērētāja* *Prece* tika apmainīta pret tādu pašu jaunu.

13) *Sabiedrības* iesniegtajā *Garantijas projekta* „*PRO LINE* garantē” sadaļas 2.apakšpunktā norādīts, ka *Sabiedrība* garantē „*bezmaksas remontu, kā arī komplektējošo detaļu nomaiņu veic uzņēmuma „PRO LINE D Serviss” telpās (...)*”.

Garantijas projekta „*PRO LINE* garantē” sadaļas 3.apakšpunktā ir norādīts, ka „*Preces* garantijas termiņš – 2 gadi, skaitot no preces saņemšanas dienas, ja vien atsevišķu kategoriju precēm nav noteikts ilgāks garantijas termiņš”.

Garantijas projekta „*Papildus noteikumi*” sadaļas 3.apakšpunktā noteikts, ka „*Garantija* neattiecas uz: - *programmnodrošinājumu*; - *elektroķīmiskajiem enerģijas avotiem*”.

Garantijas projekta „*Papildus noteikumi*” sadaļas 6.apakšpunktā noteikts, ka „*Bojātās detaļas nomaiņu garantijas termiņa laikā veic tikai tad, ja ir saglabāts apraksts, attiecīgie kabeļi un draiveri, ja tādi tiek pievienoti*”.

Garantijas projekta „Papildus noteikumi” sadaļas 9.apakšpunktā noteikts, ka „Lietotajiem HDD garantija netiek piemērota, ja BAD bloku skaits nepārsniedz 5% no tā kopējā apjoma”.

Garantijas projekta „Papildus noteikumi” sadaļas 11. apakšpunktā noteikts, ka „Nepamatota pieteikuma rezultātā, t.i., ja netiek minēti bojājumi, kā arī tie nav konstatēti testēšanas rezultātā, vai tie radušies nepareizas pieslēgšanas rezultātā, servisa centrs ir tiesīgs pieprasīt testēšanas darbu apmaksu”.

Izvērtējot visus lietā esošos materiālus, *PTAC* norāda:

1) Lietā ir strīds par *Patērētāja* prasījuma pieteikuma izskatīšanas kārtības ievērošanu saskaņā ar *Noteikumos* paredzēto un par *Sabiedrības* uzņemto garantijas saistību atbilstību normatīvo aktu prasībām.

PTAL 28.panta trešā daļa definē: „Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas vēlāk nekā sešus mēnešus pēc preces pārdošanas, patērētājs ir tiesīgs:

1. vispirms pieprasīt, lai ražotājs vai pārdevējs bez atlīdzības novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzina patērētājam izdevumus par neatbilstības novēršanu, vai apmaina precī pret tādu pašu vai ekvivalentu precī, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem (izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams);

2. gadījumā, kad ražotājs vai pārdevējs nevar apmainīt precī vai saprātīgā termiņā novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem, neradot neērtības patērētājam, — pieprasīt, lai ražotājs vai pārdevējs samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā patērētājam par precī samaksāto naudas summu proporcionāli normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā organizētā ekspertīzē konstatētajam preces nolietojumam”.

PTAL 28.panta trešās daļas 1.punkts nosaka patērētāja tiesības, ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas vēlāk nekā sešus mēnešus pēc preces pārdošanas. *PTAL* 28.panta trešās daļas 2.punkts nosaka kārtību, kā rīkoties patērētājam (iesniegt prasījuma pieteikumu), ja *Sabiedrība* nevar apmainīt precī vai saprātīgā termiņā novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem saprātīgā termiņā. Ņemot vērā, ka *Patērētājs* izvirzīja prasību, kas atbilst *PTAL* 28.panta trešās daļas 2.punkta nosacījumiem, *PTAC* secina, ka *Sabiedrība* 2008.gada 19.jūnija prasījuma pieteikuma izpildes atteikums *Patērētājam* uzskatāms par nepamatotu.

Ņemot vērā, ka 2008.gada 17.septembrī *Patērētājam* Prece tika apmainīta pret jaunu, *PTAC* nav nepieciešams pieņemt saistošus norādījumus *Sabiedrībai*.

2) Saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 6.punktā noteiktajām *PTAC* tiesībām uzraudzīt „patērētāju tiesību ievērošanu līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, arī normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs grozītu līguma projektu vai pārtrauktu pildīt līguma

noteikumus, ja līguma projektā vai noslēgtajā līgumā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi” PTAC savas kompetences robežās ir izvērtējis Sabiedrības Garantijas un Garantijas projekta noteikumu atbilstību PTAL un citu patērētāju tiesību aizsargājošajiem normatīvajiem aktiem.

3) PTAC konstatē, ka *Garantijā* nav norādīts, ka patērētājam ir noteiktas tiesības saskaņā ar normatīvajiem aktiem un ka garantija šīs tiesības neietekmē, kā to nosaka PTAL 16.panta otrā daļa.

Vienlaikus PTAC paskaidro, ka PTAL 16.panta otrā daļa paredz, ka *„garantija dodama rakstveidā, tā ir brīvi pieejama pirms preces iegādāšanās vai pakalpojuma saņemšanas, un tajā skaidri norādīti nosacījumi prasījuma pieteikšanai attiecībā uz garantiju, garantijas termiņš — laikposms, uz kuru attiecināta garantija, kā arī garantijas devēja nosaukums (firma) vai vārds, uzvārds un adrese. Garantijā norāda, ka patērētājam ir noteiktas tiesības saskaņā ar normatīvajiem aktiem un ka garantija šīs tiesības neietekmē. Ja garantija neatbilst šiem noteikumiem, tas neietekmē garantijas derīgumu un patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai garantija tiktu izpildīta”.*

4) **Garantijas „PRO LINE garantē” sadaļas 2.apakšpunktā** ir noteikts, ka *„Pārdotā prece remontā tiek pieņemta tikai oriģināliepakojumā (kartona kaste, penoplasta ielikne), apraksts, attiecīgie kabeļi un draiveri, ja tādi tiek pievienoti”. Saskaņā ar PTAL 1.panta 6.punktu „prece ir jebkura lieta, ko piedāvā vai pārdod patērētājam”. Saskaņā ar „Iepakojuma likuma” 1.¹panta 1.daļu iepakojums ir „precēm pievienots izstrādājumu kopums, ko izmanto, lai aizsargātu, saturētu, piegādātu, uzglabātu, ērti lietotu, realizētu izejvielas un gatavas preces un iepazīstinātu ar tām visā iepakojuma aprites ciklā no ražotāja līdz patērētājam. Par iepakojumu uzskata arī to iepakojumu un iepakojuma materiālu, ko pakalpojumu sniedzējs pievieno izstrādājumiem un kas pēc pakalpojuma sniegšanas nonāk pie pakalpojuma saņēmēja. Iepakojums tiek atdalīts no preces pirms patērēšanas vai patērēšanas laikā”.*

Ņemot vērā, ka iepakojums nav *Preces* sastāvdaļa, Patērētājam nav nekāda pienākuma to uzglabāt, lai divu gadu laikā varētu pieteikt prasījumu. Līdz ar to šis *Garantijas* apakšpunkts ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums, jo tas saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 3.punktu *„nosaka priekšrocības ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam un ierobežojumus patērētājam”.*

Tas pats attiecas arī uz **Garantijas sadaļas „Papildus noteikumi” 7.apakšpunktu**, kas paredz: *„Bojātas detaļas nomaiņu garantijas termiņa laikā veic tikai tad, ja ir saglabāts oriģināliepakojums (kartona kaste, penoplasta ielikne), apraksts, attiecīgie kabeļi un draiveri, ja tādi tiek pievienoti”. Ņemot vērā augstāk minēto, saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 3.punktu un 28.panta trešās daļas 1.punktu šie Garantijas apakšpunkti ir vērtējami kā netaisnīgi.*

5) **Garantijas sadaļas „PRO LINE garantē” 3.apakšpunkts** paredz, ka „*Bojātās preces apmaiņu, ja tā tika remontēta vairāk nekā trīs reizes precei, kuras garantija ir līdz vienam gadam un piecas reizes precei, kuras garantija ir līdz trīs gadiem*”.

PTAC norāda, ka normatīvajos aktos nav atrunāts garantijas termiņš, savukārt PTAL 27.panta pirmajā daļā ir norādīts termiņš (divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas), kurā patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces neatbilstību līguma noteikumiem.

No PTAL 28.panta noteikumiem izriet, ka *Patērētāja* prasība par *Preces* apmaiņu nav saistāma ar faktu, cik reizes konkrētajai precei ir veikts remonts. PTAC norāda, ka šāds noteikums ierobežo *Patērētāja* tiesības saskaņā ar PTAL 28.panta pirmās daļas 3.punkta noteikumiem izvirzīt prasību par preces apmaiņu.

Ņemot vērā augstāk minēto, saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 3.punktu un 27.panta pirmo daļu šis *Garantijas* apakšpunkts ir vērtējams kā netaisnīgs noteikums.

6) **Garantijas sadaļas „PRO LINE garantē” 6.apakšpunkts** paredz: „*atlaides remontam pēc garantijas termiņa beigām*”. PTAC ieskatā patērētājam, iepazīstoties ar šo noteikumu, nav skaidrs, cik lielas atlaides tiks piemērotas un kādiem remontu veidiem. Pirms preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas, *Patērētājs* ir tiesīgs zināt, vai viņam ir ekonomiski izdevīgi vērsties pie *Sabiedrības*, kā arī zināt garantijas nosacījumus. Saskaņā ar PTAL 4.panta pirmo daļu „*stājoties līgumattiecībās ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, patērētājam jānodrošina iespēja pilnībā realizēt savu izvēli un gribu, iegādājoties tieši tādu preci vai saņemot tieši tādu pakalpojumu, kādu patērētājs vēlas (...)*”. Savukārt saskaņā ar PTAL 4.panta otro daļu „*pirms patērētājs iegādājas preci vai saņem pakalpojumu, tam jānodrošina novērtēt attiecīgās preces vai pakalpojuma derīgumu un atbilstību. Patērētājam jāsaņem pilnīga informācija par preci vai pakalpojumu, norēķināšanās veidu, līguma izpildījumu un atbildību, ja līgumsaistības tiek pārkāptas*”.

Ņemot vērā augstāk minēto, šis *Garantijas* apakšpunkts ir vērtējams kā neskaidrs noteikums, kas var rast pārpratumus patērētājiem, līdz ar to šis apakšpunkts ir jāprecizē.

7) **Garantijas sadaļā „Papildus noteikumi” 3.apakšpunktā** ir noteikts, ka „*Garantijas termiņš datortehnikas klaviatūrām, pelēm, austiņām, džoistikiem, spēļu kontrolieriem – 6 mēneši no pirkšanas datuma*”. PTAC norāda, ka *Sabiedrība* var noteikt īsāku garantijas termiņu, bet tai ir jānosaka konkrētas papildu saistības, kas nav paredzētas PTAL, kuras *Sabiedrība* uzņemas pret *Patērētāju*. *Garantijas* sadaļas „Papildus noteikumi”

3.apakšpunkta redakcijas saturs neatbilst *PTAL* 16.panta pirmās un otrās daļu prasībām, jo *Sabiedrība* neuzņemas nekādas papildu saistības, kā arī ierobežo *Patērētāja* normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

8) **Garantijas sadaļā „Papildus noteikumi” 6.apakšpunktā** noteikts, ka „*Preces, kas zaudējušas savu sākotnējo izskatu, netiek nomainītas*”. No iepriekš minētā nav skaidrs, vai *Sabiedrība* atsakās nomainīt preci, ja, piemēram, patērētājs pats izmaina preces ārējo izskatu vai tas notiek nolietojuma dēļ, vai sākotnējais izskats mainījies ražošanas defekta dēļ. Līdz ar to šo apakšpunktu nepieciešams precizēt.

9) **Garantijas sadaļā „Papildus noteikumi” 4.apakšpunktā** minēts, ka „*Bojātās aparatūras piegādi veic tās īpašnieks*”. *PTAC* paskaidro, ka saskaņā ar *PTAL* 28.panta septīto daļu „*Līguma noteikumiem neatbilstošas lielgabārta preces un par 10 kilogramiem smagākas preces ekspertīzes veikšanai, nocenošanai, trūkumu novēršanai, apmaiņai vai līguma atcelšanai nogādā ražotājs vai pārdevējs uz sava rēķina. Ja ražotājs vai pārdevējs atsakās nogādāt preci, patērētājs ir tiesīgs nogādāt preci pats vai ar trešās personas palīdzību, bet uz ražotāja vai pārdevēja rēķina*”. Savukārt saskaņā ar *Noteikumu* 5.4.apakšpunktu „*Patērētājs rakstiski iesniegtajā prasījuma pieteikumā norāda: (...) informāciju par to, kā iespējams precei vai lietai piekļūt, ja preci vai lietu praktisku iemeslu dēļ (smagāka par 10 kg, uzstādīta dzīvesvietā) nav iespējams uzrādīt, iesniedzot prasījuma pieteikumu*”. Līdz ar to, iekļaujot šādu paziņojumu *Garantijā*, patērētājs tiek maldināts, ka tas attiecas uz visām precēm un gadījumiem, neatkarīgi no to svara, izmēriem utt. Līdz ar to šī *Garantijas* apakšpunkta redakciju nepieciešams koriģēt. Saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 3.punktu un 28.panta septīto daļu *Garantijas* sadaļā „Papildus noteikumi” 4.apakšpunkts ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums.

10) Vērtējot **Garantijas sadaļā „Papildus noteikumi” 12.apakšpunktā** minēto, ka: „*nepamatota pieteikuma rezultātā, t.i., ja netiek minēti bojājumi, kā arī tie nav konstatēti testēšanas rezultātā, vai tie radušies nepareizas pieslēgšanas rezultātā, servisa centrs ir tiesīgs pieprasīt testēšanas un koriģēšanas darbu apmaksu*”, *PTAC* konstatē, ka minētais noteikums satur neprecizitātes. Proti, ja patērētāja pieteikums bija nepamatots, t.i., nekādi trūkumi netika konstatēti, nav skaidrs, kādus koriģēšanas darbus *Sabiedrība* var veikt. *PTAC* uzsver, ka saskaņā ar *PTAL* 28.panta pirmo un trešo daļu patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs veic vienu no *PTAL* minētajām darbībām. No minētajām tiesību normām izriet, ka gadījumos, kad patērētājam pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece, pārdevējam ir pienākums bez atlīdzības novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzināt patērētājam izdevumus par neatbilstības novēršanu, vai apmainīt preci pret tādu pašu vai ekvivalentu preci, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem. Pārdevējs nedrīkst pieprasīt samaksu no patērētājiem par prasījuma pieteikuma izskatīšanu pat, ja prasījums ir nepamatots.

Ņemot vērā augstāk minēto, *PTAC* norāda, ka saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 3.punktu un 28.panta pirmo un trešo daļu iepriekš minētais apakšpunkts atzīstams par netaisnīgu līguma noteikumu.

11) **Garantijas projekta sadaļas „PRO LINE garantē” 3.apakšpunktā** ir norādīts, ka *Preces* garantijas termiņš ir 2 gadi, skaitot no preces saņemšanas dienas, ja vien atsevišķu kategoriju precēm nav noteikts ilgāks garantijas termiņš. Savukārt *Garantijas „Papildus noteikumi”* sadaļas 8.apakšpunktā noteikts, ka garantijas termiņš lietotai tehnikai un perifērijas iekārtām tiek atrunāts atsevišķi.

PTAL 27.panta pirmajā daļā ir norādīts termiņš (divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas), kurā patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces neatbilstību līguma noteikumiem. Savukārt *PTAL* 28.pantā minētas *Patērētāja* tiesības, ja *Prece* ir līguma noteikumiem neatbilstoša. *PTAC* secina, ka *Sabiedrības* noteiktais 2 gadu garantijas termiņš nepapildina patērētāja *PTAL* noteiktās tiesības un, kā jau iepriekš secināts, papildus saistības šajā termiņā *Sabiedrība* nav uzņēmusies. Attiecībā uz garantijas termiņu lietotai tehnikai un perifērijas iekārtām *PTAC* norāda, ka tam ir jābūt noteiktam un norādītam *Garantijas projektā* saskaņā ar *PTAL* 16.panta otrās daļas nosacījumiem.

12) **Garantijas projekta sadaļas „Papildus noteikumi” 3.apakšpunktā** noteikts, ka „*Garantija neattiecas uz –programmnodrošinājumu; - elektroķīmiskiem enerģijas avotiem*”. Savukārt saskaņā ar **Garantijas projekta sadaļas „Papildus noteikumi” 9.apakšpunktu** lietotajiem HDD garantija netiek piemērota, ja BAD bloku skaits nepārsniedz 5% no tā kopējā apjoma. *PTAC* ieskatā vidusmēra patērētājam var būt grūtības saprast *Garantijā* lietotu nosaukumu saīsinājumus, līdz ar to šis apakšpunkts ir jāprecizē.

13) **Garantijas projekta sadaļas „Papildus noteikumi” 6.apakšpunktā** noteikts, ka „*bojātās detaļas nomaiņu garantijas termiņa laikā veic tikai tad, ja ir saglabāts apraksts, attiecīgie kabeļi un draiveri, ja tādi ir*”. *PTAC* secina, ka, iepazīstoties ar šo *Garantijas projekta* apakšpunktu, nav skaidrs, kāds „apraksts” *Patērētājam* ir jā saglabā – lietošanas pamācība, tehniskais raksturojums, garantija vai kāds cits dokuments.

Saskaņā ar *PTAL* 1.panta 6.punktu „*prece ir jebkura lieta, ko piedāvā vai pārdod patērētājam*”. *PTAC* paskaidro, ka normatīvie akti nenorāda kādu noteiktu preču grupu, vai preču sastāvdaļas, par kurām patērētājs nav tiesīgs pieteikt savu prasījumu. Ņemot vērā, ka *Sabiedrība Garantijas projekta* noteikumos ne tikai neuzņemas papildus saistības, bet ierobežo patērētāju tiesības pieteikt prasījumu par visām precē ietilpstošajām sastāvdaļām. Turklāt *PTAC* ieskatā ne katram vidusmēra patērētājam ir skaidri tehniskie termini angļu valodā „HDD” un „BAD bloki”, ja tie nav iztulkoti vai izskaidroti valsts valodā un nav sniegts to skaidrojums vienkāršā, saprotamā valodā. Tādēļ šis *Garantijas*

projekta noteikums ir vērtējams kā neskaidrs līguma noteikums, kuru nepieciešams precizēt.

13) **Garantijas projekta sadaļas „Papildus noteikumi” 11.apakšpunktā** noteikts, ka „*Nepamatota pieteikuma rezultātā, t.i., ja netiek minēti bojājumi, kā arī tie nav konstatēti apskates rezultātā, vai tie radušies nepareizas pieslēgšanas rezultātā, Servisa centrs ir tiesīgs pieprasīt apskates darbu apmaksu*”. PTAC šā lēmuma konstatējošās daļas 4.punktā jau sniedza skaidrojumu par to, kādas tiesības ir Patērētājam saskaņā ar PTAL 28.panta pirmo un trešo daļu, proti, patērētājs, kuram ir pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs pieprasīt, lai Sabiedrība veic vienu no PTAL minētajām darbībām. No augstāk minētā izriet, ka gadījumos, kad patērētājam pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece, Sabiedrībai ir pienākums bez atlīdzības novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzināt patērētājam izdevumus par neatbilstības novēršanu, vai apmainīt preci pret tādu pašu vai ekvivalentu preci, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem. Noteikumu 4.punkts nosaka, ka gadījumos, kad „*ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs atsakās izpildīt patērētāja mutiski izteiktu prasījumu par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem vai atliek prasījuma izpildi uz vēlāku laiku, ražotāja, pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja pienākums ir informēt patērētāju par tiesībām iesniegt rakstisku prasījuma pieteikumu*”. Savukārt Patērētājam rakstveidā izteiktās prasības pieteikuma izpildes atteikuma gadījumā ir tiesības pašam izvēlēties ieteicamo ekspertīzes veicēju saskaņā ar Noteikumu 48.punktā minētās datu bāzē norādītajiem ekspertīzes veicējiem. No iepriekš minētā neizriet, ka Sabiedrība ir tiesīga veikt preces bojājumu noteikšanu un apskati par Patērētāja līdzekļiem.

Saskaņā ar PTAL 4.panta pirmo daļu „*stājoties līgumattiecībās ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, patērētājam jānodod iespēja pilnībā realizēt savu izvēli un gribu, iegādājoties tieši tādu preci vai saņemot tieši tādu pakalpojumu, kādu patērētājs vēlas (...)*”. Savukārt saskaņā ar PTAL 4.panta otro daļu „*pirms patērētājs iegādājas preci vai saņem pakalpojumu, tam jānodod iespēja novērtēt attiecīgās preces vai pakalpojuma derīgumu un atbilstību. Patērētājam jāsaņem pilnīga informācija par preci vai pakalpojumu, norēķināšanās veidu, līguma izpildījumu un atbildību, ja līgumsaistības tiek pārkāptas*”. PTAL 4.panta trešā daļa nosaka, ka patērētājam nav pienākums pieņemt preci vai pakalpojumu, ja prece ir piegādāta vai pakalpojums sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu.

Tādejādi attiecībā uz Garantijas projekta „Papildus noteikumi” sadaļas 11.apakšpunktā noteikto PTAC norāda, ka šāds nosacījums ir pieļaujams tikai gadījumā, kad precei bojājums ir radies pēc PTAL 27.panta pirmajā daļā noteiktā divu gadu termiņā no preces iegādes dienas un Patērētājs ir izteicis vēlēšanos konkrētajai Precei veikt apskati, atsakoties no iespējas veikt maksas remontu.

Līdz ar to Garantijas projekta „Papildus noteikumi” sadaļas 11.apakšpunktā noteiktais nostāda Patērētāju neizdevīgā stāvoklī un saskaņā ar

PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu un 5.panta otrās daļas 5.punktu ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums. *PTAC* ieskatā minētais apakšpunkts *Garantijas projektā* nav pieļaujams, lai neveidotos situācija, kad patērētājam ir jāmaksā par *Sabiedrības* veikto *Preces* bojājumu noteikšanu un jāņem vērā *Sabiedrības* apskates slēdziens. Līdz ar to šis apakšpunkts ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums.

Pamatojoties uz Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 *Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums* 4.5.apakšpunktu, *PTAC* izvērtējot, vai tiek ievērota garantijas saistību, noformēšanas kārtība *Garantijā* un *Garantijas projektā* un secināja, ka *Sabiedrība* nav uzņēmusies nekādas papildus saistības. Turklāt atsevišķos gadījumos konstatējams, ka *Sabiedrība* ierobežo patērētāja *PTAL* noteiktās tiesības.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *PTAC* saskaņā ar *PTAL* 3.panta 2.punktu, 4.panta pirmo un otro daļu, 5.panta otrās daļas 5.punktu, 6.panta trešās daļas 1.punktu, 16.panta pirmo, otro un piekto daļu, 25.panta ceturtais daļas 4. un 6.punktu un astotās daļas 1.punktu, kā arī desmito daļu, 27.panta pirmo daļu, 28.panta pirmo un otro daļu un *Noteikumu* 4., 15. un 17. punktu, **uzdod SIA „PRO LINE D”**:

1) pārtraukt pildīt ar *Patērētāju Garantijas* sadaļas „PRO LINE garantē” netaisnīgos 2. un 3.apakšpunktu noteikumus, *Garantijas* sadaļas „Papildus noteikumi” netaisnīgos 4., 7., 11. un 12.apakšpunktu noteikumus;

2) pārtraukt pildīt ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos šāda satura netaisnīgos līguma noteikumus kā *Garantijas* sadaļas „PRO LINE garantē” 2. un 3.apakšpunkta noteikumi un *Garantijas* sadaļas „Papildus noteikumi” 4., 7., 11. un 12.apakšpunkta noteikumi;

3) no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža pārtraukt piedāvāt patērētājiem šāda satura līgumus kā *Garantija* un *Garantijas projekts*, kas neatbilst *PTAL* noteiktajām prasībām;

4) mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta lemjošās daļas 1., 2. un 3.punkta izpildi (t.sk. iesniedzot izlaboto *Garantijas projektu*).

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta pirmo daļu šo administratīvo aktu adresāti var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātiem, iesniedzot iesniegumu *Patērētāju tiesību aizsardzības centrā*, Rīgā, K.Valdemāra ielā 157.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

(zīmogs)

(...)

IZRAKSTS PAREIZS