

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 7.februārī

Nr.17-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs R.Grāvelsiņš

Komisijas locekļi A.Smagars kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Kulbergs kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar iegādātu lietotu automašīnu Volvo S60 (turpmāk – automašīna).

No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs 2021.gada 6.maijā sabiedrībā iegādājās automašīnu. Iegādājoties automašīnu, patērētājam tika izsniegta divu mēnešu vai 3000 km nobraukuma garantija. Garantija tika attiecināta arī uz dzinēju. Pie nobraukuma 600 km automašīnas panelī iedegās signāllampīņa ar brīdinājumu par nepieciešamību iepildīt 0,5 l eļļu. Par konstatēto sazinoties ar sabiedrību, patērētājs tika aicināts papildināt automašīnai eļļu. Tomēr pēc vēl nobrauktiem 294 km automašīnas panelī atkārtoti parādījās brīdinājums par zemu eļļas līmeni.

2021.gada 2.jūnijā vēršoties pie sabiedrības ar iesniegumu par konstatēto, sabiedrība veica automašīnas pārbaudi un informēja patērētāju, ka bojājumi netika konstatēti un automašīnai tika pielietota eļļa. Tā kā eļļa turpināja pazust, patērētājs vērsās pie SIA “Bravo auto”, kur noskaidrojās, ka, ja eļļas līmenis tik strauji krītas, tad automašīnas dzinējam ir defekts un tas ir jāremontē.

2021.gada 22.jūlijā patērētājs sabiedrībai nosūtīja vēstuli ar prasību veikt dzinēja remontu. Sabiedrības pārstāvis sazinājās ar patērētāju un vienojās, ka automašīna 2021.gada 2.augustā tiks nogādāta pie sabiedrības, lai sabiedrības darbinieki varētu veikt automašīnas apskati. Tomēr, nogādājot automašīnu pie sabiedrības, tā atteicās veikt automašīnas pārbaudi, jo ir sasniegts garantijā noteiktais kilometru nobraukums, tādējādi garantija nav spēkā.

Patērētāja ieskatā garantija vēl ir spēkā, jo par konstatēto problēmu pirmoreiz patērētājs pie sabiedrības vērsās, kad automašīnai nobraukums bija aptuveni 600 kilometri.

2021.gada 6.septembrī patērētājs automašīnu nodeva SIA “Bravo auto” servisā, kur automašīnai tika veikta dzinēja nomaiņa, par ko patērētājam tika izrakstīts rēķins 5021,50 EUR apmērā.

Patērētāja ieskatā automašīnas remonts bija jāveic sabiedrībai bez maksas.

Patērētājs vēlas atgūt 5021,50 EUR kas iztērēti, veicot automašīnas remontu.

No lietā esošajiem sabiedrības sniegtajiem skaidrojumiem izriet, ka pirms automašīnas nonāk tirdzniecībā, tās tiek pārbaudītas sabiedrības servisa centrā. Sabiedrība norāda, ka ir

normāli, ka ekspluatācijas laikā lietotai automašīnai eļļas patēriņš pieaug. Tāpat sabiedrība informē, ka, konsultējoties ar Volvo dīleru centru, sabiedrība noskaidroja, ka Volvo markas automašīnām ir raksturīga pazīme, ka pie 200000 km nobraukuma dzinējs mēdz pastiprināti patērēt eļļu dzinēja dabīgā nodiluma dēļ. Tāpat sabiedrība norāda, ka tad, kad patērētājs atkārtoti vērsās pie sabiedrības par eļļas patēriņu, tika konstatēts, ka dažu mēnešu laikā automašīnas nobraukums ir palielinājies līdz nepilniem 10000 km un, neskatoties uz to, ka garantija bija beigusies jau pirms aptuveni 7000 km nobraukuma, 2021.gada 2.augustā sabiedrība par saviem līdzekļiem veica dzinēja diagnostiku, kuras laikā netika konstatētas dzinēja kļūdas, jaudas zudumi vai citas kļūdas.

Sabiedrība norāda, ka automašīnai bija nolietojuma pazīmes, nevis dzinēja defekts, veicot dzinēja diagnostiku, sabiedrība nekādas problēmas tam nekonstatēja un sabiedrība noraida patērētāja prasību par dzinēja remonta izdevumu apmaksāšanu.

[1] Komisija norāda, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.¹ panta pirmajā daļā noteikts, ka jebkurš strīds, kas rodas starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, risināms pārrunu ceļā, strīda pusēm cenšoties panākt vienošanos. Savukārt, gadījumā, ja vienošanos panākt nav iespējams, patērētājam bija tiesības vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā vai tiesā. Tādējādi, saņemot atteikumu no sabiedrības risināt izveidojušos situāciju, patērētājam bija iespēja izvēlēties, vai strīdu risināt PTAL noteiktajā kārtībā un sākotnēji vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, kas sniegtu palīdzību strīda risināšanā, vai arī vērsties tiesā civiltiesiskā kārtībā, prasot radīto zaudējumu atlīdzību pēc tam, kad automašīnai tika veikts remonts.

[2] Komisija norāda, ka PTAL 27.panta pirmā daļa nosaka, ka 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. Tātad no PTAL izriet, ka par automašīnai konstatētajām neatbilstībām līguma noteikumiem patērētājs bija tiesīgs vērsties pie sabiedrības divu gadu laikā no automašīnas iegādes dienas, neatkarīgi no tās nobraukuma, savukārt sabiedrībai kā automašīnas pārdevējam ir pienākums divu gadu laikā no automašīnas pārdošanas brīža atbildēt par konstatētajām neatbilstībām līguma noteikumiem, līdz ar to Komisijas ieskatā sabiedrība nebija tiesīga atteikt izskatīt patērētāja pretenziju un atteikties veikt automašīnas pārbaudi tikai tādēļ, ka tās nobraukums bija lielāks kā garantijas noteikumos noteiktais.

Saskaņā ar PTAL 14.panta pirmās daļas 1. punktu prece ir uzskatāma par līguma noteikumiem neatbilstošu, ja tai nepiemīt īpašības un izpildījums, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu patērētājs var pamatoti gaidīt, ņemot vērā preces raksturu un jebkurus, īpaši reklāmā vai preces marķējumā sniegtus publiskus paziņojumus par noteiktām preces īpašībām.

PTAL 28.panta otrajā daļā noteikts, ka par konstatēto neatbilstību patērētājs vispirms ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs precis 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.

[3] Komisija, izvērtējot lietā esošos informāciju, secina, ka eļļas patēriņš automašīnai varētu tikt uzskatīts par nesamērīgi lielu un sabiedrībai kā automašīnas pārdevējam būtu bijis jāveic darbības, lai novērstu konstatēto neatbilstību, vai arī jāsniedz patērētājam pamatots atteikums. Atteikuma gadījumā patērētājam bija tiesības turpināt strīda izskatīšanu PTAC, tomēr secināms, ka patērētājs pats veica neatbilstības novēršanu un šo darbu veikšana netika saskaņota ar sabiedrību, tādējādi liedzot sabiedrībai pašai iesaistīties neatbilstības novēršanā un izvēlēties, kā neatbilstības novērst. Komisija norāda, ka šobrīd nav vairs iespējams izsecināt vai automašīnai bija dzinēja defekti un vai bija nepieciešams veikt neatbilstības novēršanu - dzinēja

maiņu, līdz ar to nav arī iespējams noteikt, cik pamatota ir patērētāja prasība atlīdzināt izmaksas par dzinēja maiņu. Tāpat Komisija secina, ka patērētājs nav iesniedzis pierādījumus (piemēram, speciālista atzinums), kā to bija aicinājis darīt Patērētāju tiesību aizsardzības centrs savā atbildes vēstulē patērētājam, kas apliecinātu, ka automašīnas dzinējs bija defektīvs.

[4] Komisija secina, ka patērētājam, veicot automašīnas remontu, radušies zaudējumi 5021,50 EUR apmērā un Komisija neizskata strīdus, kas saistīti ar zaudējumu atlīdzību.

PTAL 26.³ panta piektās daļas 9. punktā noteikts, ka Komisija neizskata strīdu, ja strīds ir par zaudējumiem.

Komisija norāda, ka par radītajiem zaudējumiem patērētājs ir tiesīgs vērsties tiesā pret sabiedrību vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.³ panta piektās daļas 9.punktu,

nolemj:

noraidīt patērētāja prasību.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš