

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Patērētājs

Sabiedrība

LĒMUMS

par strīdu

Rīgā

2017.gada 20.jūnijā

Nr. 26-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs Raimonds Grāvelsiņš

Komisijas locekļi Gints Kļaviņš kā patērētāju interešu pārstāvis un Gatis

Šķudītis kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp Patērētāju un Sabiedrību saistībā ar 2017.gada 6.janvārī iegādātu televizoru Samsung Ultra HD UE-55KU6672 UXXH (turpmāk – Prece).

Patērētāja pārstāves iesniegumā minēts, ka 2017.gada 6.janvārī Sabiedrības veikalā tika iegādāta Prece. Pirms Preces iegādes Sabiedrības darbinieks to viens pats izņēma no iepakojuma pārbaudes veikšanai un pēc tam ievietoja to atpakaļ iepakojumā. Tajā pašā dienā Patērētājs konstatēja, ka Precei ir defekts – mirgojoša josla. Patērētājs Preci nogādāja atpakaļ Sabiedrības veikalā. 2017.gada 9.janvārī Sabiedrības veikalā Patērētājam tika sniegta informācija, ka Prece mainīta netiks. Patērētājs Sabiedrībai iesniedza iesniegumu, prasot apmainīt televizoru pret līguma noteikumiem atbilstošu vai atgriezt par Preci samaksāto naudu.

2017.gada 16.janvārī Sabiedrība sniedza atbildi Patērētājam, norādot, ka Preces maiņa un naudas atgriešana tiek atteikta, jo ir izdots slēdzienu Nr.11910, ka Precei ir konstatēti mehāniski bojājumi, kā arī norādīts, ka Prece ir darbojusies 2 stundas. Patērētājs šādam Sabiedrības viedoklim nepiekrīt.

2017.gada 1.marta Eksperta Atzinumā Nr.15 – 02/17 (turpmāk – Eksperta Atzinums) ir secināts, ka Precei konstatētie bojājumi radušies stipras uzspiešanas rezultātā uz displeja labās puses augšējo daļu, kas visticamāk, varēja rasties ievietojot Preci iepakojumā vai izņemot no tā.

Savukārt Sabiedrība savos skaidrojumos norādījusi, ka pirms Preces pārdošanas Prece Patērētāja klātbūtnē tika izpakota, ieslēgta un pārbaudīta. Ieslēgšanas un pārbaudīšanas brīdī Precei nebija nekādu bojājumu un tā tika ievietota atpakaļ kastē un nodota Patērētājam. Tajā pašā dienā, saņemot Patērētāja pretenzijas, Prece tika nosūtīta ražotāja autorizētajam servisa centram, kurš veica Preses diagnostiku, kuras laikā konstatēja, ka displejam ir mehāniski bojājumi, kā arī to, ka Prece ir nostrādājusi 2 stundas. Sabiedrība norāda, ka pirms Preces pārdošanas un pēc tās saņemšanas un nosūtīšanas servisa centram, tā netika slēgta iekšā.

Tāpat Sabiedrība norāda, ka Prece Patērētājam tika pārdota jauna un nelietota, bez mehāniskiem bojājumiem. Sabiedrība atzīmē, ka Eksperta Atzinums apstiprina Sabiedrības apgalvojumus, ka Precei ir mehāniski bojājumi un Eksperta Atzinumā norādītais nenozīmē, ka Preces mehāniskais bojājums radies veikalā Preces pārdošanas brīdī. Preces mehāniskais bojājums varēja rasties brīdī, kad Patērētājs veica Preces izpakošanu un montāžu. Sabiedrība uzskata, ka bojājumi ir radušies ārpus veikala, jo Prece tika pārdota un nodota Patērētājam bez

jebkādiem bojājumiem.

Sabiedrība norāda, ka veikala darbinieki, kuri pārdeva televizoru Patērētājam, ir apmācīti un kompetenti profesionāļi savā jomā. Veikala darbinieki apmeklēja preču ražotāju organizētos kursus un apmācību seminārus. Veikala darbinieki prot izpakot un iepakot veikalos esošās preces. Sabiedrības pieredzē līdz šim nav bijuši gadījumi, kad veikala pārdevēji būtu mehāniski bojājuši preces to iepakojuma/izpakojuma brīžos.

Tādējādi Sabiedrības ieskatā Patērētāja izvirzītais prasījums nav pamatots.

Komisijas sēdē, iepazīstoties ar lietā esošajiem pierādījumiem, Eksperta Atzinumu, servisa slēdzienu, Komisijas locekļi secina, ka uz Preces ekrāna ir radies "zirneklītis". Šāds bojājums var rasties mehāniskas iedarbības rezultātā, ļoti spēcīgi uzspiežot vai kritiena rezultātā, ekrānam atsitoties pret kādu šķērslī, piemēram, ceļi, dīvāna stūri un tamlīdzīgi. Komisija secina, ka no iesnieguma izriet, ka Precei nav bijuši bojājumi, kad pārdevējs to bija izcēlis no iepakojuma, lai pārliecinātos vai tā strādā, pretējā gadījumā Patērētājs jau tad to būtu pamanījis. Komisija uzskata, ka šādu bojājumu "zirneklītis" diez vai ir iespējams iegūt Preci ievietojot iepakojumā, jo, pat ja Preces ekrāns tiek saspiests ar pirkstiem, tas neradītu tādu bojājumu, kā Eksperta Atzinumā redzamais "zirneklītis", šāda veida bojājumu būtu grūti radīt ar roku. Tāpat Komisija norāda, ka nav zināms kā Patērētājs mājās ir veicis Preces izpakojumu un, vai mehāniskais bojājums nav radies Patērētājam mājās uzstādot Preci. Komisija vērs uzmanību uz to, ka kā jau tas norādīts Eksperta Atzinumā, šis bojājums nav ražošanas defekts, bet radies mehāniskas iedarbības rezultātā. Par šo faktu strīds starp pusēm nepastāv, bet strīds pastāv par to, kurā brīdī mehāniskais bojājums ir radies. Lietas materiālos trūkst pierādījumu, kas apliecinātu, kurā brīdī radies mehāniskais bojājums, ņemot vērā, ka nav pilnīgi nekādu pierādījumu par to, kādā veidā Patērētājs ir veicis preces izpakojumu un uzstādīšanu.

Ņemot vērā minēto, Komisija uzskata, ka pierādījumu trūkumu dēļ nav iespējams noteikt kurā brīdī un kas radījis Precei mehāniskos bojājumus.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta otrajā daļā noteikts, ka Komisija pieņem lēmumu par strīda izbeigšanu, ja objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams atrisināt strīdu vai lietā trūkst pierādījumu.

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

nolemj

Izbeigt strīda izskatīšanu pierādījumu trūkuma dēļ.

Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš