

# 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

2019.gada 8.aprīlī

Nr.26-psrk

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

*Komisijas* priekšsēdētāja: M.Vesele

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar iegādāto portatīvo skaļruni “JBL Xtreme” (turpmāk – skaļrunis).

No patērētāja iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka skaļruni patērētājs iegādājās 2018.gada 20.maijā. 2018.gada 20.septembrī patērētājs nodeva skaļruni remontā sabiedrībai, jo bija izkritušas skaļuma, pauzes un *Bluetooth* pogas. 2018.gada 24.oktobrī sabiedrība atteica izpildīt patērētāja prasību, norādot, ka skaļruņa remonts var tikt veikts par maksu. Sabiedrība pamatoja savu atteikumu ar *PrintScreen* attēlu, norādot, ka attēlā redzamajā elektroniskajā vēstulē ražotājs atsaka remontu garantijas ietvaros. Minētajā *PrintScreen* attēlā redzama vēstule ar tekstu svešvalodā: “Denial of repair – mechanical damage”. 2018.gada 9.novembrī sabiedrība papildus nosūtīja patērētājam SIA “ELEKTRONIKA SERVISS” tehnisko slēdzienu Nr.18665, kurā norādīts, ka diagnostikas rezultātā konstatēts korpusa bojājums. Nepieciešama tā maiņa, remonta izmaksas 52,00 EUR. Atbildot uz PTAC pieprasījumu sniegt skaidrojumu, sabiedrība norāda, ka patērētājs pats norādījis, ka aktīvi braucis ar velosipēdu un pēc tam pamanījis bojājumu. Sabiedrība pieņem, ka skaļrunis braukšanas laikā ir izkritis, kā rezultātā radies bojājums.

Pēc patērētāja iesnieguma saņemšanas *Komisijā* sabiedrībai tika nosūtīts skaidrojuma pieprasījums par patērētāja iesniegumā minēto, tomēr sabiedrība nesniedza atbildi uz pieprasījumu.

*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.pantu pārdevēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem (PTAL 13.panta pirmā daļa). Turklāt PTAL 13.panta otrajā un trešajā daļā noteikts, ka Pārdevējs ir atbildīgs par jebkuru preces iegādes dienā eksistējošu neatbilstību līguma noteikumiem. Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu. Ņemot vērā faktu, ka skaļruņa bojājumi atklājās sešu mēnešu laikā pēc skaļruņa iegādes, *Komisija* secina, ka, atsakot bezmaksas remontu pirms četriem mēnešiem iegādātam skaļrunim, sabiedrībai bija pienākums pierādīt, ka tā bojājumi ir tiešā cēloņsakarībā ar patērētāja veiktajām darbībām, proti, ka

patērētājs ir izmantojis skaļruni neatbilstoši tā lietošanas noteikumiem, kā rezultātā radušies bojājumi.

Iepazīstoties ar internetā pieejamiem materiāliem, *Komisija* konstatē, ka konkrētais skaļruņa modelis tiek reklamēts kā ierīce, kuru var ņemt līdzī ceļojumos, kas savukārt paredz aktīvas kustības brīvā dabā. Arī skaļruņa nosaukums “JBL Xtreme” un tā salīdzinoši augstā cena var radīt patērētājam asociācijas un gaidas, ka skaļrunis paredzēts izmantošanai aktīvas atpūtas laikā. *Komisija* norāda, ka sabiedrība nav iesniegusi dokumentus, kas pierādītu pretējo. Līdz ar to nevar apgalvot, ka patērētājs nav ievērojis lietošanas noteikumus, kad izmantoja skaļruni, braucot ar velosipēdu.

Vienlaikus *Komisija* norāda, ka no PTAL 26.<sup>1</sup> panta septītajā daļā noteiktā izriet, ka pārdevējam ir pienākums pamatot savu atteikumu izpildīt patērētāja izvirzīto prasību. *Komisija*, izvērtējot sabiedrības atteikumu, secina, ka tas nav pienācīgi pamatots. Sabiedrība atteikumu remontēt skaļruni pamatojusi ar diviem atzinumiem. Izvērtējot SIA “ELEKTRONIKA SERVISS” tehnisko slēdzienu Nr.18665, *Komisija* konstatē, ka tajā ir konstatēts fakts, ka ir korpusa bojājums, bet nav izvērtēta cēloņsakarība starp patērētāja darbībām un atklātajiem bojājumiem. Saistībā ar *PrinteScreen* attēlu, ar kuru sabiedrība sākotnēji pamatoja atteikumu veikt remontu, *Komisija* norāda, ka objektīvi nav iespējams konstatēt, kas ir nosūtījis elektronisko sūtījumu ar tekstu: “Denial of repair – mechanical damage”, turklāt teksts nav tulkots valsts valodā, līdz ar to *Komisija* neizvērtē šo lietai pievienoto *PrintScreen* attēlu.

*Komisija* noraida sabiedrības izvirzīto pieņēmumu, ka skaļrunis ir izkritis laikā, kad patērētājs brauca ar velosipēdu. Šāds pieņēmums nav pierādīts, tādējādi to nevar izmantot kā apsvērumu, izvērtējot strīdu.

*Komisija* konstatē, ka patērētājs ir izvirzījis 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 patērētāja prasību sabiedrībai bez maksas novērst skaļruņa neatbilstību līguma noteikumiem.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 13.panta pirmo, otro un trešo daļu, 26.<sup>1</sup> panta septīto daļu, 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu, 27.panta pirmo daļu, 28.panta otro daļu,

### **nolemj:**

apmierināt patērētāja prasību sabiedrībai novērst portatīvā skaļruņa neatbilstību līguma noteikumiem, veicot remontu.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu *Komisijas* lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu *Komisijas* lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vesele