

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājam

SIA "B2C retail"

Reģ. Nr. 41203072939

Augusta Deglava ielā 7 – 20

Rīgā, LV-1009

Lēmums par strīdu Rīgā

2023.gada 3.aprīlī

Nr.43-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs R.Grāvelsiņš

Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA "B2C retail" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu tālruni. Patērētāja izvirza sabiedrībai prasību atmaksāt naudu par iegādāto tālruni Xiaomi POCO M3 Dual SIM (turpmāk – tālrunis).

No lietas materiāliem izriet, ka 2022.gada 7.februārī patērētāja iegādājās tālruni, samaksājot par to 170,00 EUR. Kad tālrunim atklājās defekts, patērētāja vērsās sabiedrībā, kura informēja patērētāju, ka tālrunis ir jānodod garantijas servisā SIA "MTTC Latvija" (turpmāk – serviss). Ievērojot sabiedrības sniegto informāciju, patērētāja tālruni nodeva servisā. Pārbaudot tālruni, serviss informēja patērētāju, ka tas nav labojams, un patērētājam ir jāvērsas pie sabiedrības, lai saņemtu par tālruni samaksāto naudu vai veiktu tālruņa maiņu. Patērētāja nosūtīja sabiedrībai iesniegumu, lūdzot veikt tālruņa maiņu vai atmaksāt naudu. Sabiedrība atbildēja, ka piekrīt veikt tālruņa maiņu, bet patērētājam ir jānogādā tālrunis sabiedrības veikalā. Patērētāja nevarēja nogādāt tālruni veikalā, jo serviss informēja patērētāju, ka tālrunis ir nosūtīts atpakaļ ražotājam. Arī atbildot uz pieprasījumu sniegt skaidrojumu saistībā ar patērētājas iesniegumu Komisijai, sabiedrība nemainīja savu viedokli un norādīja, ka patērētājam ir jāiesniedz sabiedrībai pierādījumi, ka servisam ir iesniegts iesniegums par tālruņa atgriešanu un saņemta servisa rakstveida atbilde.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, secina, ka patērētājas prasība saņemt naudas atmaksu ir pamatota un apmierināma. Komisija vērs uzmanību uz turpmāk norādītajiem apsvērumiem.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam, turpmāk – PTAL) 13.panta pirmo daļu pārdevēja un pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem.

PTAL 27.panta pirmajā daļā noteikts, 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.

Turklāt PTAL 28.panta otrā daļa paredz, ka patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, vispirms ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs preces 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.

Komisija norāda, ka no minētajām normām izriet pārdevēja pienākums pieņemt no patērētāja līguma noteikumiem neatbilstošu preci un novērst preces neatbilstību (defektus). Līdz ar to pārdevējam ir pienākums remontēt līguma noteikumiem neatbilstošu preci (vai nosūtīt preci uz remontu), ja patērētājs piekrīt preces remontam, vai mainīt preci. No PTAL regulējuma neizriet pārdevēja tiesības uzlikt patērētājam pienākumu nogādāt preci uz servisu.

Savukārt patērētājam ir pienākums nodot līguma noteikumiem neatbilstošu preci pārdevējam. Komisija konstatē, ka patērētāja ir rīkojusies atbilstoši PTAL noteiktajam, bet sabiedrība nepamatoti norādīja patērētājam, ka tālrūnis jānodod servisā. Ņemot vērā, ka patērētāja rīkojās saskaņā ar sabiedrības norādījumiem, Komisija secina, ka patērētāja ir izpildījusi savu pienākumu – nodevusi tālrūni neatbilstību novēršanai. Pēc tālrūņa nodošanas sabiedrība ir atbildīga par to, lai patērētājam tiktu nodrošināts/izsniegts līguma noteikumiem atbilstošs tālrūnis. Komisija uzsver, ka sabiedrība nav tiesīga noteikt nosacījumus patērētājam (risināt ar servisu strīdu par tālrūņa atgriešanu), lai tiktu izpildīts PTAL pārdevējam noteiktais pienākums nodrošināt līguma noteikumiem atbilstošu tālrūni.

Ņemot vērā, ka sabiedrība ilgstoši nav risinājusi situāciju atbilstoši PTAL regulējumam, patērētājam ir radītas būtiskas neērtības, jo viņai nebija iespējams lietot iegādāto tālrūni. Tāpēc Komisija secina, ka ir piemērojams PTAL 28.panta piektās daļas regulējums, kas noteic, ka pārdevējs atmaksā par preci samaksāto naudas summu, ja pārdevējs saprātīgā termiņā nav novērsis preces neatbilstību līguma noteikumiem vai nav apmainījis preci pret līguma noteikumiem atbilstošu vai ja minētās darbības veiktas, radot būtiskas neērtības patērētājam. Komisija konstatē, ka patērētāja par tālrūni ir samaksājusi 170,00 EUR, līdz ar to sabiedrībai jāatmaksā patērētājam minētā naudas summa.

Ievērojot minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 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 pirmo un piekto daļu,

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret SIA “B2C retail”. SIA “B2C retail” atmaksāt patērētājam 170,00 EUR par līguma noteikumiem neatbilstošu tālrūni.

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

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās datuma.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš