

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

sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2020.gada 5.novembrī

Nr.111-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar mobilo tālruni *Apple iPhone* zaļā krāsā, IMEI Nr. 353988108891986 (turpmāk – tālrunis).

No patērētāja iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka tālruni patērētājs iegādājās 2019.gada 15.janvārī. Jau sākotnēji patērētāju neapmierināja tas, ka nododot tālruni patērētājam, ap tā kasti pārvilkta plēve bija ieplēsta, jo tas radīja aizdomas, ka tālrunis ir lietots. 2020.gada 17.janvārī patērētājs pamanīja, ka tālrunim ir problēmas ar uzlādēšanu, tāpēc patērētājs iesniedza sabiedrībai iesniegumu ar prasību mainīt tālruni. Sabiedrība atteica mainīt tālruni, pamatojot, ka tālrunis nav lietots. Arī uz atkārtotu iesniegumu, kurā patērētājs norādīja, ka tālrunim periodiski parādās problēmas ar uzlādēšanu, sabiedrība atbildēja ar atteikumu.

Uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra pieprasījumu sniegt skaidrojumu par patērētāja iesniegumā minēto sabiedrība norādīja, ka, pārbaudot tālruni ražotāja autorizētā servisā, nav konstatēta tālruņa neatbilstība līguma noteikumiem. Tālrunis veic akumulatora uzlādi atbilstoši ražotāja norādēm. Sabiedrība veic tālruņu nomaiņu tad, ja ražotāja autorizēts serviss sniedzis atzinumu par konstatētu neatbilstību līguma noteikumiem un tālrunis atbilst ražotāja garantijas noteikumiem. Attiecībā uz patērētāja pretenziju par ieplēsto plēvi sabiedrība paskaidroja, ka plēve, kurā atradās tālruņa kaste, nav uzskatāma par oriģinālo iepakojumu, bet gan par papildu aizsardzību, tālruni transportējot.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, secina, ka patērētāja prasība ir noraidāma turpmāk norādīto apsvērumu dēļ.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 28.panta pirmo un otro daļu patērētājs ir tiesīgs prasīt preces maiņu, ja iegādātā prece neatbilst līguma noteikumiem. No minētajām tiesību normām izriet patērētāja pienākums uzrādīt preces defektus vai īpašības, kas neatbilst līguma noteikumiem.

Izvērtējot lietā esošos dokumentus, Komisija konstatē, ka tajos nav pierādījumu par tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem. No lietas materiāliem izriet, ka patērētājs jau vairākus

mēnešus lieto tālruni tiem mērķiem, kādiem tālrunis ir iegādāts, un nav pierādījumu tam, ka tālrunim ir problēmas ar uzlādi.

Attiecībā uz patērētāja norādi, ka tālrunim bija ieplēsta ap kasti pārvilkta plēve, Komisija skaidro, ka ieplēsta iepakojuma plēve nav atzīstama par preces neatbilstību līguma noteikumiem. Saplēstu plēvi apkārt iepakojumam varētu vērtēt kā papildu pierādījumu gadījumā, ja tālrunim būtu kādi defekti, tomēr tālrunim nav defektu.

Attiecībā uz tālruņa šķietamo aktivizāciju pirms tā iegādes Komisija skaidro, ka ir noticis pārpratums. Pārbaudot portālā <https://checkcoverage.apple.com/> datus par patērētāja tālruni, Komisija konstatēja, ka, ievadot tā IMEI numuru, tiek sniegta informācija, ka uz tālruni attiecas atbilstošs aparatūras remonts un apkalpošana saskaņā ar *Apple* ierobežoto garantiju. Paredzamais derīguma termiņš: 2021.gada 14.janvāris. Ievērojot, ka *Apple* ierobežoto garantiju piemēro viena gada laikā, Komisija secina, ka tālrunis pirmo reizi aktivizēts 2020.gada 15.janvārī, proti, dienā, kad patērētājs ar sabiedrību noslēdza līgumu par tālruņa iegādi.

Patērētājs ir norādījis, ka nav iespējams paredzēt, kādas problēmas var atklāties tālrunim, ja tālrunis netika pienācīgi pārbaudīts, kad tam bija problēmas ar uzlādi. Komisija norāda, ka nav iespējams izvērtēt neatbilstību, kura patlaban nepastāv un par kuras esību nav pierādījumu.

Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 14.panta pirmo daļu prece atzīstama par līguma noteikumiem atbilstošu, ja tai piemīt 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.

Ņemot vērā iepriekš minētos apsvērumus un spēkā esošo tiesisko regulējumu, Komisija atzīst, ka tālrunis atbilst līguma noteikumiem, tāpēc nav pamata prasīt tālruņa maiņu pret līdzvērtīgu tālruni.

Vienlaikus Komisija norāda, ka sabiedrība nav rīkojusies atbilstoši PTAL 26.¹ panta septītajā daļā noteiktajam, t.i., ja pārdevējs uzskata, ka patērētāja prasījums nav pamatots, vai ir gatavs piedāvāt patērētājam citu strīda risinājumu, tas rakstveidā par to informē patērētāju šā panta piektajā daļā minētajā termiņā. Pārdevējam ir pienākums pamatot patērētāja prasījuma atteikumu. No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka sabiedrība, atbildot uz patērētāja iesniegumu par tālruņa uzlādes problēmām, sākotnēji nesniedza pamatojumu atteikumam izpildīt patērētāja prasību, kā arī vēlāk sabiedrības darbinieks atteica patērētājam izsniegt tehnisko atzinumu par tālruni, cenšoties uzspiest viņam paņemt atpakaļ tālruni. Komisijas ieskatā, sabiedrībai ir jāizvērtē sava rīcība gadījumos, kad sabiedrība uzskata, ka patērētāja prasība nav pamatota.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 28.panta pirmo un otro daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

noraidīt patērētāja prasību pret sabiedrību mainīt mobilo tālruni *Apple iPhone*.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra