

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 10.novembrī

Nr.114-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs: R.Grāvelsiņš

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 mobilo tālruni Huawei P20 128GB Dual SIM (turpmāk – tālrunis). Iesniegumā Komisijai patērētāja izvirza prasību sabiedrībai mainīt tālruni pret līguma noteikumiem atbilstošu tālruni.

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka tālruni patērētāja iegādājās 2019.gada 22.aprīlī. 2020.gada janvārī tālrunim radās tehniskas problēmas: tālrunis periodiski vibrēja (nelietojot), nebija iespējams atbildēt uz ienākošo zvanu, jo zvana josla pazuda, nebija iespējams atvērt internetu. 2020.gada 28.janvārī patērētāja nodeva tālruni sabiedrībai remontam. 2020.gada 31.janvārī tālrunis tika patērētājam atdots, apgalvojot, ka tam nav atklāti defekti un ir atjaunināta programmatūra. Tomēr jau tajā pašā dienā patērētāja, mēģinot atbildēt uz zvanu, atklāja, ka tālruņa defekti nav novērsti. No satraukuma patērētāja izmeta tālruni no rokām. Patērētāja uzreiz atkārtoti nodeva tālruni sabiedrībai remontam. 2020.gada 3.februārī patērētāja saņēma no sabiedrības atteikumu veikt tālruņa remontu, ar pamatojumu, ka tālrunim ir mehāniskas bojājums – bukte sānos.

Atbildot uz pieprasījumu sniegt skaidrojumu saistībā ar patērētājas iesniegumā Komisijai minēto, sabiedrība norādīja, ka patērētājas iesniegumā PTAC un Komisijai norādīti citi tālruņa defekti, nekā tie, kas norādīti, nododot tālruni remontam 2020.gada 28.janvārī, t.i., ka tālrunis patvaļīgi sāk vibrēt, atvērt/aizvērt programmas, nevar atbildēt uz zvanu, tam pazūd zvana signāls. Nododot tālruni remontam otrajā reizē, patērētāja norādīja ne tikai jau minētos defektus, bet papildu defektus – nevar lietot izvēlni, nevar izslēgt tālruni.

Pēc tālruņa atkārtotas nodošanas remontam sabiedrība konsultējās ar servisa centra tehniķi, kas norādīja, ka defektus var izsaukt datu kopums, ko patērētāja atjauno no citas iekārtas (galerijas, kontakti) vai trešo pušu aplikācijas, kas, iespējams, nav saderīgas ar tālruni. Tā kā atjaunoto datu kopums var būt bojāts vai nesaderīgs ar tālruni, sabiedrība lūdza patērētājam neveikt minētās darbības.

Sabiedrība arī norādīja, ka pēc programmnodrošinājuma atjaunošanas nepieciešams tālruni no jauna iestatīt un atjaunot kontaktus, tāpēc nav patiess patērētājas apgalvojums, ka ar tālruņa uzstādījumiem nekādas darbības nav veiktas. Veicot tālruņa pārbaudi autorizētajā servisā, tika konstatēts, ka tam ir bojājumi: bukte korpusā, kas ir bojājusi tālruņa displeju, kā

arī plaīsa tālruņa Home pogā, nevis maza bukta tālruņa aizmugurē, kā to pieminējusi patērētāja savā iesniegumā.

Sabiedrība skaidro, ka tālruņa defekti radušies neatbilstošas lietošanas un ražotāja ekspluatācijas un garantijas noteikumu neievērošanas rezultātā. Diagnostikas laikā tika secināts, ka pieteiktais defekts “nevar lietot izvēlni, nevar izslēgt tālrūni” ir radies, bojājot displeju, aizmugurējo korpusa daļu kopā ar kameru un Home pogu, kas apvienota ar pirkstu nospiedumu sensoru, kas šim tālruņa modelim kalpo kā viens no galvenajiem vadības rīkiem. Multifunkcionālā poga ļauj tālrūni atbloķēt, izmantojot pirkstu nospieduma sensoru, kā arī pārslēgties starp dažādām tālruņa izvēlnēm un funkcijām. Tā kā poga ir skārienjutīga un tajā iebūvēts pirkstu nospiedumu sensors, dažādi ārēji bojājumi var jūtami ietekmēt gan pogas, gan tālruņa darbību. Šādi bojājumi var radīt viltus funkciju izsaukumu, tālrūnim reaģējot tā, it kā nepārtraukti šī poga tiktu izmantota, kā arī ietekmēt citu funkciju darbību ar saviem viltus izsaukumiem, bloķējot signālus no citiem moduļiem vai sensoriem. Tālruņa defekti ir tiešā cēloniskā sakarā starp konstatēto mehānisko bojājumu un sekām, kādas šis bojājums var radīt un pieteikto defektu “nevar lietot izvēlni, nevar izslēgt tālrūni”. Defekti “tālrūnis dzīvo savu dzīvi, vibrē, nevar atbildēt uz zvanu” nav konstatēti, kā tas notika arī pirmajā reizē, kad tālrūnis tika nodots remontam. Ņemot vērā minēto, sabiedrība uzskata, ka patērētājas prasība ir nepamatota un noraidāma.

Savukārt patērētāja papildu skaidrojumā Komisijai norāda, ka, saņemot tālrūni pēc pirmās nodošanas sabiedrībai, tālrūnī esošie kontakti bija saglabājušies, tāpēc patērētājai nenācās neko atjaunot vai iestatīt. Patērētāja vērš Komisijas uzmanību, ka tālruņa defekti pirmajā un otrajā nodošanas reizē ir norādīti pieņemšanas dokumentos, kurus parakstījuši sabiedrības pārstāvji.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, tai skaitā patērētājas iesniegtos tālruņa fotoattēlus kopsakarā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) regulējumu, secina, ka patērētājas prasība ir pamatota un apmierināma turpmāk norādīto apsvērumu dēļ.

Komisija konstatē, ka pirmajā tālruņa nodošanas reizē, 2020.gada 28.janvārī, pieņemšanas dokumenta sadaļā “Defekta apraksts” fiksēts: “Lietojot telefonu, patvaļīgi sāk vibrēt, atvērt/aizvērt programmas, nevar atbildēt uz zvanu, pazūd zvana signāls... Dzīvo savu dzīvi!” Savukārt otrajā pieņemšanas dokumentā, 2020.gada 31.janvārī sadaļā “Defekta apraksts” fiksēts: “Nekas nav mainījies: dzīvo savu dzīvi! Vibrē, nevar atbildēt uz zvanu, nevar lietot izvēlni! Telefonu pat izslēgt nevar!”.

Tādējādi Komisija konstatē, ka gan pirmajā, gan otrajā tālruņa nodošanas reizē norādīti šādi defekti: vibrē, nevar atbildēt uz zvanu. Tāpat ir saglabājušies norāde, ka tālrūnis “dzīvo savu dzīvi”, proti, veic patvaļīgas darbības. Komisija norāda, ka šādus defektus: patvaļīgi vibrē, nevar atbildēt uz zvanu (jo pazūd atbildes josla), tālrūnis patvaļīgi atver/aizver programmas, nav iespējams novērst tikai ar tālruņa programmatūras atjaunināšanu. Vienlaikus Komisija vērš uzmanību, ka, tālrūnim veicot programmatūras atjaunināšanu, tajā esošajiem kontaktiem un citiem iestatījumiem būtu bijis jāpazūd un patērētājai pēc tam tie būtu jāatjauno, bet tā nav noticis.

Ņemot vērā minēto, Komisija secina, ka neatkarīgi no patērētājas radītā mehāniskā bojājuma tālrūnim, tas neatbilst līguma noteikumiem un, saņemot tālrūni remontam 2020.gada 28.janvārī, sabiedrība nav novērsusi tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem.

Saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu, ja prece neatbilst līguma noteikumiem, proti, tai ir ražošanas defekts, patērētājs vispirms ir tiesīgs izvīrīt prasību veikt remontu vai preces maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu precī.

Izvērtējot lietas materiālus kopsakarā ar PTAL regulējumu, Komisija secina, ka patērētāja ir tiesīga prasīt tālruņa maiņu pret līdzvērtīgu, līguma noteikumiem atbilstošu tālrūni. Komisija it īpaši ņem vērā, ka sabiedrība nespēja novērst konkrētā tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem, kad tas bija nodots remontam.

Tādējādi sabiedrībai ir jāmaina patērētājas tālrūnis pret līguma noteikumiem atbilstošu tālrūni.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 13.panta pirmo daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.³ panta piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 28.panta otro daļu,

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību sabiedrību par tālruņa maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu tālruni. Sabiedrībai mainīt tālruni Huawei P20 128GB Dual SIM pret līguma noteikumiem atbilstošu tālruni.

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

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš