

# 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 15.decembrī

Nr.126-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 par līguma noteikumiem neatbilstošu saldētavu.

No lietas materiāliem izriet, ka patērētāja saldētavu iegādājās 2018.gada 26.jūnijā, savukārt 2020.gada 15.aprīlī patērētāja vērsās autorizētā servisa centrā, jo saldētava bija atkususi. Autorizētais servisa centrs 2020.gada 6.maijā veica saldētavas remontu, norādot, ka saldētavai bija bojāts vadības bloks (remonta kvīts Nr.S240167). 2020.gada 11.maijā Patērētāja atkārtoti konstatēja, ka saldētava nedarbojas, bet 2020.gada 15.maijā autorizēta servisa centra meistars informēja patērētāju, ka ir atkārtoti bojāts saldētavas vadības bloks, kurš bijis nomainīts iepriekšējā remonta laikā un piedāvāja atkārtotu remontu no kura patērētāja atteicās (tehniskais slēdziens Nr.25147).

Ņemot vērā, ka saldētavas pirmreizējais remonts nebija novērsis saldētavas neatbilstību līguma noteikumiem un, nepiekrītot atkārtotam remontam, patērētāja 2020.gada 15.maijā vērsās sabiedrībā ar iesniegumu, pieprasot saldētavas maiņu. Sabiedrība nepiekrīta izpildīt patērētājas prasību par saldētavas maiņu, bet piedāvāja veikt garantijas remontu. Patērētāja nepiekrīta atkārtotam saldētavas remontam un savā iesniegumā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā pieprasīja saldētavas maiņu līdz 2020.gada 15.jūnijam, norādot, ka, ja saldētava netiks apmainīta, tad vēlas naudas atmaksu.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, konstatē, ka lietā nepastāv strīds par to, ka saldētava ir līguma noteikumiem neatbilstoša, proti, saldētavai ir vadības bloka defekts. Savā skaidrojumā Komisijai sabiedrība norāda, ka garantijas remontu ir iespējams veikt vienas dienas laikā, tādēļ sabiedrība uzskata, ka patērētājas prasība par saldētavas maiņu nav samērīga un pamatota. Komisija norāda, ka patērētājas prasība šobrīd ir par naudas atmaksu, nevis saldētavas maiņu, jo patērētājas norādītajā termiņā sabiedrība saldētavas maiņai nav piekritusi.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 28.panta otro daļu vispirms patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs precis 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.

Savukārt saskaņā ar PTAL 28.panta piekto daļu patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par preci samaksāto naudas summu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 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. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par preci samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot preci, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Šajā gadījumā sākotnēji saldētavai ir veikts remonts saskaņā ar PTAL 28.panta otrajā daļā noteikto, taču ņemot vērā, ka mēneša laikā defekts ir atkārtojies, tad patērētājam ir tiesības mainīt savu prasību. Tā kā tas pats defekts atkārtojās īsā laika posmā, secināms, ka remonta ceļā defekts nav novērsts. Patērētāja norāda, ka, saldētavai atkūstot, ir divas reizes sabojājušies produkti, kas atradās saldētavā. Komisija norāda, ka saldētavai, lai to varētu pilnvērtīgi lietot atbilstoši tās paredzētajam mērķim ir jāsalidē un jādarbojas katru dienu.

Komisijas ieskatā pirmais saldētavas remonts netika veikts saprātīgā termiņā un tas radīja būtiskas neērtības patērētājam, jo patērētājam nebija piedāvāta maiņas saldētava, kur uzglabāt produktus.

Tāpat, ņemot vērā, ka saldētava atkusa divas reizes, Komisijas uzskata, ka patērētājam ir radītas būtiskas neērtības un ir pamatoti patērētājam vairs nepiekrīst saldētavas remontam. Nav nozīmes tam, ka otro remontu Sabiedrība var veikt vienas dienas laikā jeb saprātīgā termiņā, jo no lietas materiāliem izriet, ka pirmais remonts nav novērsis saldētavas neatbilstību un nav izslēgta iespēja, ka veicot atkārtoti tādu pašu saldētavas remontu, tas nerezultēsies ar saldētavas atkušanu un produktu bojāšanos trešo reizi.

Vienlaikus Komisija norāda, ka tā nerisina jautājumus par zaudējumu atlīdzību, līdz ar to saistībā ar patērētājam radītajiem zaudējumiem sabojāto pārtikas krājumu vērtībā saskaņā ar PTAL 26.<sup>1</sup> panta desmitās daļas 4. punktā noteikto patērētājam ir tiesības vērsties tiesā ar prasības pieteikumu vienkāršotās procedūras lietas ierosināšanai saskaņā ar Civilprocesa likuma 250.<sup>19</sup> panta otro daļu, sniedzot pierādījumus sava viedokļa un zaudējumu apmēra pamatošanai.

Ņemot vērā minēto, Komisija uzskata, ka patērētājam ir radītas būtiskas neērtības un prasība par naudas atmaksu ir pamatota un apmierināma.

Komisija, pamatojoties uz PTAL 28.panta otro un piekto 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,

#### **nolemj:**

Apmierināt patērētājas prasību par samaksātās naudas summas atmaksu;  
Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 429,00 EUR.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.  
Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra