

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

AS "AUTO - REMONTS"
Reģ.Nr. 40003154222
Dobeles ielā 47
Jelgavā, LV-3001

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2021.gada 5.jūlijā

Nr.97-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra

Komisijas locekļi: A.Smagars kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Kulbergs kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un AS "AUTO-REMONTS" (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar sniegto pakalpojumu – automašīnas remontu.

No patērētāja iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka sabiedrība 2020.gada 16.janvārī patērētāja automašīnai veica sajūga diska maiņu, savukārt 2020.gada 5.februārī sabiedrība nomainīja automašīnas dubultmasas spararatu. Patērētājs nebija apmierināts ar abu remontu rezultātu, jo bija problēmas ar braukšanas uzsākšanu, tāpēc sabiedrība mainīja sajūga komplektu. Patērētājs ar sabiedrību vienojās, ka, ja sajūgam radīsies problēmas, sabiedrība segs remonta izmaksas. 2020.gada 6.oktobrī, braukšanas laikā automašīnai bija jūtams spēcīgs sitiens un automašīnas sajūgs pārstāja funkcionēt. Patērētājs vairs neuzticējās sabiedrībai, tāpēc automašīnu remontam nogādāja citā autoservisā, kur konstatēja, ka atkal ir jāmaina visas iepriekš mainītās detaļas, jo ir saplīsis sajūga disks un sabojāts motora dubultmasas spararats. Visas salauztās daļas tika nodotas sabiedrībai, lai tā varētu pārlicināties par to bojājumiem, kā arī pirms sajūga maiņas citā servisā sabiedrībai tika uzrādītas bojātās detaļas pirms to maiņas un saskaņota jaunu detaļu iegāde.

Patērētājs prasīja sabiedrībai apmaksāt divus rēķinus par sabojātajām detaļām (361,77 EUR par sajūga komplekta un izspiedējgultņa maiņu un 308,26 EUR par spararata maiņu), bet sabiedrība atmaksāja tikai 361,77 EUR, norādot, ka spararata maiņa nav nepieciešama.

Savukārt, atbildot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) pieprasījumu sniegt skaidrojumu par patērētāja iesniegumā minēto, sabiedrība norādīja, ka tad, kad sajūgs tika demontēts, atklājās, ka ir izrauta sajūga diska centrālā rumba un diska frikcijas uzliku fragmenti ir bojājuši hidraulisko izspiedējgultni un kurvja atsperes. Šāda diska bojājuma cēloņi var būt divi - nekvalitatīva detaļa vai nepareizas ekspluatācijas ("cirtieni", atlaižot sajūga pedāli) sekas. To noskaidrot ir gandrīz neiespējami, tādēļ detalizētāka ekspertīze netika veikta (tas prasītu neadekvāti lielus līdzekļus un viennozīmīgu slēdzienu varētu nesaņemt).

Atbildot uz PTAC pieprasījumu saistībā ar patērētāja iesniegumu Komisijai, sabiedrība norādīja, ka iesniegumā nav jaunu faktu, kuri būtu jāizskata darba veicējam (sabiedrībai), tādēļ uzskata, ka augstākminētā konfliktsituācija ir atrisināta.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus saistībā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, secina, ka patērētāja prasība ir apmierināma turpmāk norādīto apsvērumu dēļ.

Komisija konstatē, ka sabiedrība ir vienojusies ar patērētāju par remonta izdevumu atlīdzināšanu, ja pēc sabiedrības veiktā automašīnas remonta būs nepieciešams atkārtots remonts. Komisija vērš uzmanību, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 29.panta pirmajā daļā noteikts, ka patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem, proti, PTAL nosaka pakalpojuma sniedzēja pienākumu un tiesības novērst pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Tomēr vienlaikus Komisija norāda, ka pakalpojuma sniedzējs un patērētājs ir tiesīgi vienoties par dažādiem situācijas risinājumiem, ja vien patērētāja tiesības tiek ievērotas un netiek pārkāpts PTAL 3.pantā noteiktais. Komisija secina, ka starp patērētāju un sabiedrību noslēgtā vienošanās nepārkāpj patērētāja tiesības.

Komisija vērš uzmanību, ka sabiedrība nav noliegusi to, ka minētā vienošanās tika noslēgta un ir spēkā. Saskaņā ar Civillikuma 1587.pantu tiesīgi noslēgts līgums uzliek līdzējam pienākumu izpildīt apsolīto, un ne darījuma sevišķais smagums, ne arī vēlāk radušās izpildīšanas grūtības nedod vienai pusei tiesību atkāpties no līguma, kaut arī atlīdzinot otram zaudējumus.

Komisija norāda, ka sabiedrība ir piekritusi apmaksāt rēķinu par sajūga komplekta un izspiedējgultņa maiņu, tādējādi atzīstot, ka sabiedrības veiktais remonts neatbilst līguma noteikumiem. Komisija piekrīt, ka diska bojājumu cēloņi var būt dažādi, kā arī vērš uzmanību, ka sajūga defekts atklājās apmēram astoņu mēnešu laikā pēc automašīnas remonta, proti, pēc salīdzinoši ilgstošas automašīnas ekspluatācijas. Tomēr, izvērtējot lietā esošos materiālus, Komisija norāda, ka konkrētais sajūga defekts atklājās, automašīnai braucot, un spararats sadragāja vairākas citas automašīnas detaļas. Tādējādi tas defekts, kuru sabiedrība ir atzinusi un kura remonta rēķinu ir apmaksājusi, ir saistīts ar pārējo detaļu bojājumiem. Līdz ar to sabiedrībai ir pienākums apmaksāt arī pārējo detaļu remontu saskaņā ar noslēgto vienošanos.

Pamatojoties uz iepriekš minētajiem apsvērumiem, Komisija atzīst, ka patērētāja prasība ir apmierināma. Patērētāja iesniegumam ir pievienoti maksājumus apliecinājošu čeku kopijas, kas apliecina, ka par spararata maiņu patērētājs samaksāja 308,26 EUR. Tādējādi sabiedrībai jāatmaksā patērētājam minētā naudas summa.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz Civillikuma 1587.pantu, PTAL 3.pantu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 29.panta pirmo daļu,

nolemj:

apmierināt patērētāja prasību pret AS “AURO-REMONTS” par veiktā automašīnas remonta pilnīgu apmaksu. AS “AUTO-REMONTS” atmaksāt patērētājam 308,26 EUR.

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 priekšsēdētāja

M.Vētra