

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājs

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2020.gada 27.jūlijā

Nr. 69-psrk

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

Komisijas priekšsēdētājs R.Grāvelsiņš

Komisijas locekļi A.Smagars kā patērētāju interešu pārstāvis un

A.Kulbergs kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *patērētāju* un SIA “ANRU MOTORS” (turpmāk – *sabiedrība*) saistībā ar sniegtu automašīnas remonta pakalpojumu.

No *patērētāja* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2019.gada 20.augustā *patērētāja* automašīna tika nodota remontā *sabiedrības* autoservisā, kur automašīnai tika veikta automātiskās kārbas sparrata maiņa. 2020.gada oktobrī, konstatējot, ka automašīnas ātrumkārbai ir eļļas sūce, *patērētājs* nodeva automašīnu remontā *sabiedrības* autoservisā. Ierodoties pēc automašīnas, *patērētājam* tika sniegta informācija, ka par *sabiedrības* līdzekļiem ir nomainīta blīve ātrumkārbai uz oriģinālo un pielietā 0,5l eļļas. Tāpat *patērētājam* tika skaidrots par automašīnas piešķilšanas problēmu un tika sniegta informācija par ātrumkārbas mehānisma detaļām, kuras ir jāiegādājas, lai novērstu radušos problēmu.

Neskatoties uz to, ka *sabiedrība* piedāvāja iegādāties detaļu par 250,00 EUR, *patērētājs* zobkroni iegādājās citā tirdzniecības vietā, samaksājot par to 230,00 EUR un vērsās *sabiedrības* autoservisā, lai detaļu nomainītu. Automašīnai atrodoties *sabiedrības* autoservisā, *patērētājam* tika sniegta informācija, ka automātiskajai ātrumkārbai varētu būt cita problēma – saliekta ass. Ierodoties *sabiedrības* autoservisā, *patērētājs* tika informēts, ka problēma nebija nomainītajā detaļā (zobkronis). No *sabiedrības* parādītā video varēja secināt, ka elements starp dzinēju un ātrumkārbu pie lielākas slodzes vibrē. *Sabiedrības* pārstāvja ieskatā konkrētajā gadījumā bojāts bija ātrumkārbas gals. Tā kā *sabiedrība* neveic minēto problēmu novēršanu, *patērētājam* tika ieteikts vērsties citā autoservisā. Par *sabiedrības* sniegto pakalpojumu *patērētājs* veica samaksu 170,00 EUR apmērā.

Patērētājs vēlas, lai *sabiedrība* atgriež naudu par nevajadzīgi nopirkto detaļu 230,00 EUR un pakalpojuma maksu 170,00 EUR.

Sabiedrība skaidro, ka tās darbinieki konstatēja, ka uz sparrata ir būtiska vibrācija, par ko *patērētājs* tika informēts, un zinot, ka pats divmasu sparrats ir nomainīts, *sabiedrības* darbinieki izteica pieņēmumu, ka vainīgs varētu būt otrs elements starp dzinēju un ātrumkārbu, tas ir, zobkronis. Šo pieņēmumu *sabiedrības* pārstāvis izteica *patērētājam*, nodemonstrējot sparrata shēmu. *Sabiedrība* norāda, ka

pieņēmums par zobkroni bija tikai versija un neviens neuzņēmas atbildību, ka tā ir vienīgā pareizā versija. *Sabiedrība* norāda, ka *patērētājam* bija visas tiesības pārbaudīt servisā izteiktās versijas citos auto servisos. *Sabiedrība* atsakās maksāt jebkādas kompensācijas.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, pušu sniegtos skaidrojumus secina, ka *patērētājs* pats uzņēmas iegādāties detaļu – zobkroni, līdz ar to *patērētājs* uzņēmas atbildību par iegādāto detaļu, kura, kā vēlāk atklājās nebija vajadzīga. Ja *patērētājs* būtu piekritis *sabiedrības* piedāvātajai detaļai par 250,00 EUR, tas ir, iegādājies detaļu reizē ar pakalpojumu, tad konkrētajā gadījumā *Komisija* varētu lemt arī par naudas atmaksu par iegādāto detaļu, bet tā kā *patērētājs* iegādājās detaļu citā tirdzniecības vietā, tad *patērētājs* pats ir uzņēmis atbildību par tās iegādes nepieciešamību un, ņemot vērā, ka zobkroni nebija nepieciešams mainīt, radījis sev zaudējumus 230,00 EUR apmērā.

Komisija norāda, ka saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – PTAL) 26.³ panta piektās daļas deviņo punktu *Komisija* neizskata strīdu, ja tas ir par zaudējumiem, līdz ar to *Komisija* nav tiesīga lemt par *patērētājam* radušajiem zaudējumiem 230,00 EUR apmērā. Strīdi par zaudējumu atlīdzību risināmi tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

Attiecībā uz *sabiedrības* pieprasīto maksu 170,00 EUR apmērā par sniegto pakalpojumu, *Komisija* secina, ka no *sabiedrības* puses ir bijusi nepareiza diagnostika, kā rezultātā *patērētājam* ir izteikts pieņēmums, ka automašīnai konstatēto problēmu ir iespējams novērst nomainot zobkroni. *Komisija* norāda, ka *sabiedrības* pārstāvjiem kā savas jomas profesionāļiem un speciālistiem ar atbilstošu izglītību būtu jāuzņemas atbildība par saviem vārdiem un savu veikto diagnostiku. *Komisijas* ieskatā par diagnostikas kļūdu un tās radītajām sekām atbildība ir jāuzņemas pašai *sabiedrībai*, nevis jāprasa *patērētājam* segt izmaksas par diagnostikas kļūdu. *Komisija* secina, ka *sabiedrība* ir pieprasījusi samaksu par nevajadzīgi veiktu darbu, tas ir, par zobkroņa nomaiņu, kuru patiesībā nemaz mainīt nevajadzēja un šī remonta rezultātā netika novērsta konstatētā automašīnas problēma.

No PTAL 14.¹ panta otrās daļas izriet, ka pakalpojums uzskatāms par līguma noteikumiem neatbilstošu, ja tas nav sniegts ar profesionālu rūpību, neņemot vērā *patērētāja* intereses un, ja pakalpojums neatbilst prasībām, kas tiek parasti izvirzīts šādiem pakalpojumiem.

Ņemot vērā, ka *sabiedrība* nesniedza pakalpojumu, ko *patērētājs* pamatoti varēja gaidīt, tas ir, nenovērsa konstatētās problēmas un pakalpojums netika sniegts, ievērojot profesionālo rūpību, *Komisijas* ieskatā *sabiedrība* ir sniegusi līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu.

Saskaņā ar PTAL 29.panta pirmo daļu *patērētājs*, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērst sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem, bet, ja tas nav iespējams, *patērētājs* ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu vai atmaksā par pakalpojumu samaksāto naudas summu.

Ņemot vērā, ka neatbilstību novērst nav iespējams, jo *sabiedrība* neveic konkrētos automātiskās ātrumkārbas remontus, līdz ar to *Komisijas* ieskatā *sabiedrībai* ir pienākums atgriezt *patērētājam* par pakalpojumu samaksāto naudu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu un piektās daļas 3.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo un piekto daļu un 29.panta pirmo daļu,

nolemj

daļēji apmierināt patērētāja prasību.

Noraidīt patērētāja prasību par 230,00 EUR atmaksu.

SIA "ANRU Motors" atmaksāt patērētājam par sniegtu līguma noteikumiem neatbilstošu automašīnas remonta pakalpojumu 170,00 EUR.

Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētājs

R.Grāvelsiņš