

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

2022.gada 14.decembrī

Nr.205-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: Maija Vētra

Komisijas locekļi: Gints Kļaviņš kā patērētāju interešu pārstāvis un Uģis Lielturks kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību nodoto datoru ASUS K56CM (turpmāk – prece) remontā, bet kurš nav atgriezts atpakaļ.

No lietā esošajiem dokumentiem izriet, ka 2021.gada 19.augustā patērētājs ar sabiedrību noslēdza preces remonta pakalpojuma līgumu Nr.1401. Patērētājs par remonta pakalpojumu samaksāja naudu 150,00 EUR. Prece tika ilgstoši remontēta, līdz ar to patērētājs 2022.gada 18.februārī un 2022.gada 3.aprīlī nosūtīja iesniegumus (turpmāk – iesniegums) sabiedrībai, pieprasot atgriezt preci un naudu 100,00 EUR apmērā, kā arī par iztērēto degvielu 100,00 EUR apmērā. Savukārt, ja preci nevar atgriezt atpakaļ, tad sabiedrībai jāatmaksā par datoru samaksāto naudu 400,00 EUR apmērā, par remonta pakalpojumu iemaksāto naudu 150,00 EUR un 100,00 EUR apmērā par iztērēto degvielu. Šobrīd patērētājam prece nav atgriezta un prasība nav izpildīta.

Izskatot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā tika pieprasīts un saņemts sabiedrības skaidrojums. Sabiedrība paskaidro, ka patērētājs nodeva preci uz diagnostiku ar attēla defektu. Diagnostikas rezultātā tika konstatēts, ka, nomainot matricu, būs iespējams noteikt, vai problēma ir tikai ar matricu vai ar kaut ko citu. Patērētājs veica samaksu 150,00 EUR par matricas pasūtījumu. Sabiedrība veica matricas nomaiņu. Pēc matricas nomaiņas tika konstatēta problēma ar mātes plati. Lai noteiktu precīzu defekta atrašanās vietu mātes platē, bija jāiegādājas centrmezgls. Patērētājs tika par to informēts, bet atteicās to iegādāties. Šobrīd prece ir sabiedrībā un gaida patērētāja lēmumu. Sabiedrība jebkurā laikā var atgriezt patērētājam preci. Sabiedrība uzskata, ka 150,00 EUR atmaksai nav pamata, jo matricas iegāde un tās nomaiņa tika veikta.

Patērētājs lūdz izskatīt lietu Komisijā.

Izskatot iesniegumu Komisijā, sabiedrībai tika pieprasīts sniegt skaidrojumu, uz kuru atbilde nav saņemta.

Komisija skaidro, ka, izskatot lietas materiālus, var secināt, ka, lai noteiktu preces defektu, sabiedrībai bija nepieciešams veikt preces diagnostiku, bet sabiedrība to nav veikusi. Savukārt, ja nebija iespējams noteikt preces bojājumu, tad sabiedrībai nevajadzēja uzņemties veikt preces remontu. Prece ir atradusies sabiedrībā remonta veikšanai ilgstošu laika periodu, tas ir, vairāk kā septiņi mēneši, kas ir nepieņemami. Sabiedrība ir norādījusi, ka pēc matricas nomaiņas tika konstatēta problēma ar mātes plati. Komisija skaidro, ka preces defektu var noteikt bez matricas maiņas, līdz ar to izriet, ka precei nav veikta kvalitatīva diagnostika. Komisija uzskata, ka patērētājam ir sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs remonta pakalpojums. Komisija norāda, ka atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcija, kas bija spēkā līdz 2022.gada

14.martam, turpmāk – PTAL) 14.¹panta otrās daļas 2.punktam, pakalpojums atbilst līguma noteikumiem, ja pakalpojums sniegts ar profesionālo rūpību, ņemot vērā patērētāja intereses.

Komisija secina, ka patērētāja prasība par samaksātās naudas summas 150,00 EUR atmaksu ir apmierināma atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcijā, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam) 29.panta pirmajai daļai, patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu vai atmaksā par pakalpojumu samaksāto naudas summu. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā labums, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

PTAL 29.panta trešā daļa nosaka, ka šā panta pirmajā daļā minēto tiesību izmantošana neizslēdz patērētāja tiesības pieprasīt zaudējuma atlīdzību vai līgumsoda samaksu.

Komisija skaidro, ka attiecībā uz prasību atmaksāt naudu par iztērēto degvielu 100,00 EUR vai, ja prece netiek atgriezta atpakaļ patērētājam, atmaksāt par datoru samaksāto naudu 400,00 EUR, Komisija norāda, ka saskaņā ar Civillikuma 1779.pantu katram ir pienākums atlīdzināt zaudējumus, ko viņš ar savu darbību vai bezdarbību nodarījis. Saskaņā ar PTAL 26.³ panta piektās daļas 9.punktu Komisija neizskata strīdu par zaudējumiem.

Patērētājam saskaņā ar Civilprocesa likuma 1.pantā noteikto ir tiesības uz savu aizskarto vai apstrīdēto civilo tiesību vai ar likumu aizsargāto interešu aizsardzību vērsties vispārējās jurisdikcijas tiesā.

Komisija, ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 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, 14.¹ panta otrās daļas 2.punktu un 29.panta pirmo daļu;

nolēma:

apmierināt patērētāja prasību;

Sabiedrībai atmaksāt patērētājam naudas summu 150,00 EUR apmērā un atgriezt precī atpakaļ patērētājam.

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