

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 7.jūlijā

Nr.116-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) šādā sastāvā:
Komisijas priekšsēdētājs Maija Vētra
Komisijas locekļi Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Gints Peičs kā komersantu interešu pārstāvis
izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību iegādāto datoru *ASUS VivoBook* (turpmāk – dators).

No iesnieguma un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka 2021.gada 30.aprīlī sabiedrībā tika iegādāts dators par 774,00 EUR. Lietojot datoru, datora ekrāns vairākās reizes tā darbības laikā sāka nodzist, līdz ar to patērētājs vērsās sabiedrībā, prasot novērst minēto trūkumu. Tomēr, saņemot datoru no sabiedrības, patērētājs konstatēja, ka tā defekts atkārtojas, defekts netika novērsts arī pēc datora otrās un trešās nodošanas sabiedrībai. Līdz ar to 2021.gada 31.augusta datora pieņemšanas aktā patērētājs pieprasīja sabiedrībai datora maiņu. Sabiedrība sniedza atbildi, kurā paskaidroja, ka datoram tika veikta diagnostika un funkcionālā pārbaude, kā rezultātā ražošanas defekti netika konstatēti. Tā kā sabiedrība neveica datora maiņu, patērētājs 2021.gada 23.novembrī sabiedrībai pieprasīja atmaksāt naudu. 2021.gada 22.decembrī patērētājs saņēma atbildi no sabiedrības, ka datoram nav defektu. Savukārt 2021.gada 27.decembrī sabiedrība informēja patērētāju, ka ir konstatēti bojājumi datorā, proti, ir konstatēts pamatplates bojājums. Sabiedrība piedāvāja patērētājam veikt bezmaksas remontu – pamatplates maiņu. Patērētājs atteicās no preces remonta. Sabiedrība līdz šim brīdim nav veikusi preces maiņu vai atmaksājusi naudu.

Izskatot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, tika pieprasīta un saņemta sabiedrības atbilde, kurā paskaidrots, ka sabiedrība vairākkārt ir veikusi datora diagnostiku un funkcionālo pārbaudi, bet neatbilstības līguma noteikumiem nav konstatētas.

Patērētājs lūdz izskatīt lietu Komisijā un pieprasa naudas atmaksu, jo dators ilgstoši atradās pie sabiedrības, līdz ar to patērētājs nevarēja ilgstoši datoru lietot, kas radīja būtiskas neērtības.

Izskatot iesniegumu Komisijā, no sabiedrības tika saņemts papildus skaidrojums, ka datoram konstatētais bojājums nav ražošanas defekts, bet gan datora komponentu nolietojums. Sabiedrība norāda, ka datora komponentu nolietojums nav ražošanas defekts un tās remontu ražotājs divu gadu laikā no datora iegādes brīža veic bez maksas.

Vienlaikus Komisijā tika saņemts video materiāls no patērētāja, kurā ir redzams patērētāja aprakstītais defekts.

Komisijai, izskatot lietas materiālus, kā arī patērētāja video materiālu, tika secināts, ka datoram ir defekts, jo tā darbības laikā ekrāns periodiski nodziest un nepārtraukti tas ir jāpārstartē. Patērētājs ir vērsies sabiedrībā vairākas reizes ar lūgumu novērst datora bojājumu, bet sabiedrība nav tos novērsusi. Sabiedrība sākotnēji diagnostiku datoram ir veikusi neuzmanīgi. Komisija norāda, ka divu gadu laikā iespējams datora vizuālais nolietojums, nevis tā komponentu nolietojums. Komisija paskaidro, ka datora komponentēm, lietojot datoru atbilstoši paredzētajam mērķim, būtu jākalpo vismaz divi gadi. Tā kā sabiedrība atzīst, ka pamatplate ir nolietojusies un ka ražotājs ir uzņēmies veikt bezmaksas remontu pamatplates nolietojuma gadījumā, Komisijas ieskatā pamatplates bojājums ir uzskatāms par neatbilstību līguma noteikumiem.

Komisija vērs uzmanību, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (redakcija, kas bija spēkā līdz 2022.gada 14.martam, turpmāk – PTAL) 13.panta trešajā daļā noteikts, ka, ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu. Ņemot vērā, ka patērētāja iegādātajam datoram neatbilstība parādījās jau pirmajos sešos mēnešos, konkrētajā gadījumā ir piemērojami PTAL 13.panta trešās daļas noteikumi. No minētā PTAL noteikuma izriet sabiedrības pienākums pierādīt, ka dators ir līguma noteikumiem atbilstošs. Komisijas ieskatā sabiedrība nav šādus pierādījumus iesniegusi, proti, ja sabiedrība nepiekrita tam, ka dators atbilst līguma noteikumiem, sabiedrībai bija jāsniedz pamatots atteikums saskaņā ar PTAL 26.¹ panta septīto daļu, proti, ar faktiem un no tiem izrietošiem apsvērumiem jāpierāda sava viedokļa pamatotība.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus, uzskata, ka sabiedrība ilgstoši nav novērsusi datoram neatbilstības, tādējādi sabiedrība ir radījusi patērētājam būtiskas neērtības, līdz ar to patērētāja prasība ir jāapmierina atbilstoši PTAL 28.panta piektajai daļai, ka patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina preces cenu vai atceļ līgumu un atmaksā par precī samaksāto naudas summu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saprātīgā termiņā nav novērsis preces neatbilstību līguma noteikumiem vai nav apmainījis precī pret līguma noteikumiem atbilstošu vai ja minētās darbības veiktas, radot būtiskas neērtības patērētājam. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par precī samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot precī, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

Izvērtējot lietas apstākļus kopsakarā ar PTAL 28.panta piektajā daļā noteikto, Komisija secina, ka patērētājam ir pamats prasīt naudas atmaksu par līguma noteikumiem neatbilstošu datoru. Ņemot vērā, ka patērētājs datoru ir izmantojis neilgu laiku, kā arī patērētājam ir radītas būtiskas neērtības, ilgstoši veicot datora remonta diagnostiku, nauda atmaksājama pilnā apmērā 774, 00 EUR.

Ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, 13.panta trešo daļu n 28.panta piekto daļu,

nolēma:

apmierināt patērētāja izvirzīto prasību - Sabiedrībai lauzt līgumu un patērētājam atmaksāt naudu 774,00 EUR par iegādāto ASUS VIVO BOOK.

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.

