

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**patērētājam**

**sabiedrībai**

## **LĒMUMS par strīdu Rīgā**

2019.gada 17.jūnijā

Nr.54-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: A.Biksiniece

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un G.Šķudītis kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar iegādāto pārtikas atkritumu smalcinātāju (turpmāk – smalcinātājs).

No patērētāja iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka smalcinātāju patērētājs iegādājās 2018.gada 29.maijā, bet 2018.gada 28.augustā smalcinātājs nedarbojās un nākamajā dienā patērētājs nodeva smalcinātāju sabiedrībai. Nesaņemot informāciju par smalcinātāju, patērētājs zvanīja sabiedrībai un viņam paskaidroja, ka smalcinātājam ir rūpniecisks defekts un patērētājam tiks atvērta kredītlīnija citu preču iegādei smalcinātāja vērtības apmērā. 2018.gada 17.oktobrī patērētājs sazinājās ar sabiedrību atkārtoti un sabiedrība atkārtoti sniedza informāciju par smalcinātāja defektu un kredītlīnijas atvēršanu, tāpēc patērētājs iegādājās citu pārtikas atkritumu smalcinātāju. Turpmāk nesevoja nekāda sabiedrības rīcība, un 2018.gada 23.novembrī patērētājs iesniedza sabiedrībai prasību atmaksāt naudu par smalcinātāju. 2018.gada 17.decembrī patērētājs saņēma ziņu no sabiedrības, ka smalcinātājs ir darba kārtībā un patērētājs to var saņemt sabiedrības servisā.

Atbildot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) pieprasījumu sniegt skaidrojumu par patērētāja iesniegumā minēto, sabiedrība norādīja, ka, saņemot smalcinātāju uz remontu, patērētājam sniegta informācija, ka neatbilstības konstatēšanas gadījumā tiks veikta smalcinātāja maiņa vai piešķirts kredītrēķins – patērētājs ir piekritis jebkuram no risinājumiem. Turklāt sabiedrība norāda, ka smalcinātājam neatbilstība līguma noteikumiem nav konstatēta, smalcinātājs ir pilnā darba kārtībā, tāpēc tā maiņa vai kredītrēķina piešķiršana tiek atteikta. Sabiedrība nesniedza atbildi uz PTAC pieprasījumu iesniegt tehniskā akta vai citu dokumentu kopijas, kuras pierādītu, ka smalcinātāja darbība tikusi detalizēti izvērtēta.

Sabiedrība nesniedza atbildi arī uz pieprasījumu sniegt skaidrojumu par patērētāja iesniegumā Komisijai minēto.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus kopsakarā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) regulējumu, norāda, ka sabiedrība nesamērīgi ilgi nav sniegusi patērētājam informāciju par sabiedrībai nodoto smalcinātāju, tādējādi pārkāpjot PTAL 26.<sup>1</sup> panta piektās daļas noteikumus, proti, ka pārdevējs 15 darbdienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas sniedz patērētājam rakstveida atbildi uz iesniegumu un informē par

iespējamo prasījuma izpildes veidu vai strīda risinājumu, ja minētajā laikposmā nav panākta vienošanās par patērētāja prasījuma izpildi vai alternatīvu prasījuma izpildes veidu.

Komisija vērs uzmanību, ka 2018.gada 29.augustā smalcinātājs nodots sabiedrībai ar pieteikumu par neatbilstību līguma noteikumiem. Ja sabiedrība nepiekrita tam, ka smalcinātājs neatbilst līguma noteikumiem, sabiedrībai bija jāsniedz pamatots atteikums saskaņā ar PTAL 26.<sup>1</sup> panta septīto daļu un jāaicina patērētājs saņemt viņam piederošo smalcinātāju. Sabiedrības rīcība, neatgriežot smalcinātāju un nesniedzot pamatotu rakstveida atteikumu, kā arī telefoniski sniegtā informācija kopumā radīja patērētājam pārliecību, ka smalcinātājam ir ražošanas defekts.

Nesaņemot sabiedrības rakstveida skaidrojumu par situācijas risinājumu un ļaujoties uz telefoniski sniegto informāciju, patērētājs iegādājās citu smalcinātāju, jo patērētājam pārtikas atkritumu smalcinātājs bija nepieciešams ikdienā. Līdz ar to iepriekšējais smalcinātājs ir kļuvis patērētājam nevajadzīgs.

Komisija norāda, ka sabiedrība nav sniegusi pieprasīto skaidrojumu Komisijai, tādējādi neapstrīdot patērētāja sniegto informāciju par to, ka sabiedrība sākotnēji ir atzinusi smalcinātāja ražošanas defektu un piedāvājusi šajā sakarā atvērt kredītlīniju citu preču iegādei. Patērētājs nav norādījis, ka viņš ir piekritis smalcinātāja maiņai, kā to apgalvo sabiedrība. Ņemot vērā, ka patērētājs iegādājās citu pārtikas atkritumu smalcinātāju un ka sabiedrība nav iesniegusi nekādus pierādījumus saviem apgalvojumiem, Komisija secina, ka nav pamata apšaubīt patērētāja sniegto informāciju, ka viņš ir piekritis kredītlīnijas atvēršanai citu preču iegādei, nevis smalcinātāja maiņai.

Izvērtējot lietas apstākļus kopsakarā ar PTAL 28.panta piektajā daļā noteikto, Komisija secina, ka ir patērētājam ir pamats prasīt atcelt līgumu un atmaksāt naudu par smalcinātāju. Komisija norāda, ka sabiedrība, ilgstoši neatgriežot smalcinātāju, ir radījusi patērētājam būtiskas neērtības, liedzot viņam iespēju izmantot iegādāto smalcinātāju.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>1</sup> panta piekto un septīto 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, 27.panta pirmo daļu, 28.panta piekto daļu,

### **nolemj:**

apmierināt patērētāja prasību pret sabiedrību par līguma atcelšanu un naudas atmaksu par smalcinātāju. Sabiedrībai atmaksāt patērētājam 198,20 EUR.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece