

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

Pārdevējam

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2016.gada 12.decembrī

Nr.1-prrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas locekļi G.Kļaviņš kā patērētāju interešu pārstāvis un G.Peičs kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp Patērētāju un Pārdevēju saistībā ar iegādātu mobilo tālruni *Sony Xperia Z2 D6503 Black, IMEI:355609066460162* (turpmāk – mobilais tālrunis).

Patērētājs konstatēja, ka mobilajam tālrunim nedarbojās Wi-Fi un Bluetooth savienojumi, kā rezultātā tika traucēta mobilā tālruņa darbība, ko atjaunot varēja, tikai restartējot mobilo tālruni. Līdz ar to Patērētājs vērsās pie Autorizētā servisa centra. Autorizētais servisa centrs savā diagnostikas tehniskajā slēdzienā norāda, ka ražotāja garantija nav spēkā, jo ir konstatēts mehānisks bojājums korpusa zonā. Ņemot vērā Autorizētā servisa centra diagnostikas tehniskajā slēdzienā minēto, Patērētājs vērsās pie cita servisa centra, lai iegūtu pierādījumus par mobilā tālruņa defektu rašanās cēloni. Šis servisa centrs savā atzinumā norāda, ka mobilais tālrunis neaktivizē Wi-Fi un Bluetooth savienojumus. Vienlaikus servisa centrs norāda, ka mobilā tālruņa montāžas plāksnes nostiprināšanu ražotājs ir veicis nekvalitatīvi, tas ir, mobilajam tālrunim ir ražošanas defekts. Pamatojoties uz servisa centra atzinumā minēto, Patērētājs 2016.gada 10.augustā vērsās ar iesniegumu pie Pārdevēja, izvirzot prasību novērst mobilā tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem vai, ja tas nav iespējams, veikt mobilā tālruņa maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu mobilo tālruni.

Pārdevējs atteica izpildīt Patērētāja izvirzīto prasību, norādot, ka Autorizētā servisa centra diagnostikas tehniskajā slēdzienā ir norādīts, ka mobilajam tālrunim konstatēts mehānisks bojājums korpusa zonā, līdz ar to tiek atteikta ražotāja garantija mobilajam tālrunim, nepārbaudot, vai mehāniskais bojājums ir cēloniskā sakarā ar servisa centra konstatēto defektu, tas ir, vai defekts ir radies mehāniskā bojājuma dēļ.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 28.panta otro daļu Patērētājs bija tiesīgs izvirzīt prasību novērst mobilā tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem vai, ja tas nav iespējams, veikt mobilā tālruņa maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu mobilo tālruni.

Savukārt Pārdevējam saskaņā ar PTAL 26.¹ panta septīto daļu Patērētājam bija jāsniedz pamatota atbilde uz iesniegumu, tas ir, vai mobilais tālrunis atbilst vai neatbilst līguma noteikumiem un kāds ir neatbilstības līguma noteikumiem cēlonis. Pārdevējam, sniedzot atbildi uz Patērētāja iesniegumu, bija jānorāda, vai ir konstatēts servisa centra konstatētais defekts un

vai tas ir radies mehāniskā bojājuma dēļ. Vienlaikus Komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 27.panta pirmo daļu Pārdevējs ir atbildīgs pret Patērētāju par pārdotā mobilā tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem un Pārdevējam bija tiesības un atkārtota iespēja, kamēr Patērētāja iesniegums tika izskatīts Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, veikt pārbaudi, lai noskaidrotu cēlonisko sakaru starp servisa centra konstatēto defektu un Autorizētā servisa centra konstatēto mehānisko bojājumu.

Komisija norāda, ka spēkā esošais normatīvais regulējums neparedz to, ka Patērētājs ir tiesīgs saņemt atzinumu vai konsultāciju par mobilā tālruņa atbilstību līguma noteikumiem tikai pie sertificēta speciālista vai eksperta, ko atzīst Pārdevējs vai ražotājs. Patērētājs bija tiesīgs vērsties pie jebkura speciālista konkrētā jomā pēc savas izvēles, lai saņemtu atzinumu vai konsultāciju.

Vienlaikus Komisija norāda, ka, ņemot vērā to, ka Patērētājs sākotnēji vērsās pie Autorizētā servisa centra, kurš atteica veikt garantijas remontu, un 2016.gada 10.augustā vērsās pie Pārdevēja, kurš arī atteica izpildīt Patērētāja izvirzīto prasību, kā arī, ņemto vērā to, ka Patērētājam nav iespējas pilnvērtīgi izmantot mobilo tālruni kopš 2016.gada 21.jūlija, Komisija uzskata, ka Patērētāja izvirzītā prasība novērst mobilā tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem uzskatāma par nesamērīgu attiecībā pret Patērētājam radītajām neērtībām.

Ņemot vērā iepriekš minēto un to, ka Pārdevējs nav iesniedzis pierādījumus par mobilā tālruņa atbilstību līguma noteikumiem, tas ir, ka mehāniskais bojājums ir uzskatāms par servisa centra konstatētā defekta cēloni, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.¹ panta septīto daļu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo, piekto un septīto daļu, 27.panta pirmo daļu un 28.panta otro daļu,

nolemj

apmierināt Patērētāja izvirzīto prasību. Pārdevējam veikt mobilā tālruņa maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu mobilo tālruni.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

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

Komisijas priekšsēdētāja

(personiskais paraksts)

A.Biksiniece