

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija  
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371)7388624 ♦ fakss (+371)7388634 ♦ e-pasts: tpkc@apollo.lv

**SIA „ELKOR TRADE”**

Reģ.nr. 40003617837

Brīvības gatve 201,

Rīgā, LV-1039

(...)

**LĒMUMS**  
**par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem**  
**līguma noteikumiem**

2007.gada 6.martā

Nr.15-lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) 2006.gada 6.novembrī saņemts (...) (turpmāk – *Patērētāja*) 2006.gada 2.novembra iesniegums (turpmāk – *Iesniegums*) par SIA „Elkorserviss” atteikumu pieņemt precī garantijas remontā. *Iesniegumam* tika pievienoti SIA „Elkorserviss” garantijas talona (turpmāk – *Garantijas noteikumi*) un preces remonta pasūtījuma Nr.71675 kvīts kopijas.

*PTAC*, izvērtējot lietā esošos materiālus, **konstatē**:

1. *PTAC* saskaņā ar *Iesniegumu* un pamatojoties uz *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 25.panta ceturtās daļas 4.punktu, uzsāka SIA „Elkorserviss” *Garantijas noteikumu* izvērtēšanu un 2006.gada 7.decembrī vēstulē Nr.8-05/7911-A-1478 pieprasīja skaidrojumu no SIA „Elkorserviss” par *PTAC* konstatētajām neatbilstībām *Garantijas noteikumos*;

2. 2006.gada 27.decembrī *PTAC* saņēma SIA „Baltijas Servisa Centrs” 2006.gada 22.decembra vēstuli Nr.22/12-06ESC/01p (turpmāk – *Vēstule*), kurā norādīts, ka sākot no 2006.gada 3.novembra SIA „Elkorserviss” ir mainījis uzņēmuma nosaukumu uz SIA „Baltijas Servisa Centrs”, līdz ar to ir mainīties arī garantijas talons. Vienlaicīgi *Vēstulē* norādīts, ka SIA „Baltijas Servisa Centrs” veic cita uzņēmuma pārdotās sadzīves tehnikas apkalpošanu, savukārt garantijas saistības uzņemas preces pārdevējs. Kopā ar *Vēstuli PTAC* saņēma SIA „Baltijas Servisa Centrs” jauno garantijas talonu;

3. 2007.gada 8.janvārī *PTAC* vēstulē Nr.21-04/169, *Iesniegumā* minētās preces pārdevējam, SIA „ELKOR TRADE” pieprasīja paskaidrojumu par garantijas noteikumos konstatētajām neatbilstībām *PTAL* noteikumiem;

4. 2007.gada 31.janvārī *PTAC* saņēma SIA „ELKOR TRADE” 2007.gada 26.janvāra vēstuli Nr.26/01-07ET/01p (turpmāk – *Paskaidrojums*). *Paskaidrojumā* norādīts, ka SIA „ELKOR TRADE” sākot no 2007.gada 15.janvāra patērētājiem garantijas talonu vietā izsniedz jauna parauga servisa talonus. Kopā ar *Paskaidrojumu PTAC* saņēma jaunus SIA „ELKOR TRADE” pircējiem piedāvātos SIA „Baltijas Servisa Centrs” servisa talonus (turpmāk – *Servisa talons*).

*PTAC* kompetencē saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 4. un 6.punkta noteikumiem, ietilpst par patērētāju tiesību pārkāpumiem saņemto patērētāju iesniegumu izskatīšana, palīdzības sniegšana patērētājiem konfliktu risināšanā ar

ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kā arī patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana, un patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, arī normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs grozītu līguma projektu vai pārtrauktu pildīt līguma noteikumus, ja līguma projektā vai noslēgtajā līgumā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi. Patērētāja tiesību pārkāpumi uzskaitīti *PTAL* 3.pantā.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *PTAC* savas kompetences ietvaros ir izvērtējis *Līguma* noteikumus un **norāda sekojošo:**

1. Izvērtējot SIA „ELKOR TRADE” *Paskaidrojuma* pievienotos *Servisa talonus*, *PTAC* konstatē, ka SIA „ELKOR TRADE” *Servisa talonos* nelieto terminu „garantija”, kā arī neuzņemas papildus saistības atbilstoši *PTAL* 16.panta pirmajai daļai. Līdz ar to SIA „ELKOR TRADE” ir novērsusi *PTAC* 2007.gada 8.janvārī *PTAC* vēstulē Nr.21-04/169 norādīto, ka atbilstoši *PTAL* 16.panta piektajai daļai vārda „garantija” vai cita līdzīgas nozīmes vārda lietošana ir aizliegta, ja tas neatbilst *PTAL* 16. panta pirmās un otrās daļas noteikumiem.

2. Saskaņā ar *Civillikuma* 1403.pantu: „*Tiesisks darījums ir atļautā kārtā izdarīta darbība tiesisku attiecību nodibināšanai, pārgrozīšanai vai izbeigšanai*”. Atkarībā no tā, cik subjektu gribas izpaudumi ir vajadzīgi, darījumus iedala vienpusējos un divpusējos (daudzpusējos). „*Vairums darījumu ir divpusēji vai daudzpusēji, tos sauc par līgumiem. Līguma noslēgšanai ir vajadzīga pušu vienošanās. Līgumi savukārt iedalāmi vienpusējos un divpusējos (daudzpusējos). Šī dalījumu pamatā ir tiesību un pienākumu sadalījums pēc līguma....Ja tiesības un pienākumi ir katram līguma dalībniekam, līgums ir divpusējs vai daudzpusējs*”(Torgāns K. *Latvijas Republikas Civillikuma komentāri. Saistību tiesības (1401.-2400.p.) R: Mans Īpašums, 2000, 19.lpp*).

No *Servisa talona* noteikumiem izriet, ka SIA „ELKOR TRADE” ir pienākums pieņemt precī remontā, savukārt gadījumā, ja patērētājs nav ievērojis preces lietošanas noteikumus, SIA „ELKOR TRADE” ir tiesīgs veikt preces maksas remontu. Savukārt patērētājam ir pienākums ievērot SIA „ELKOR TRADE” nosacījums attiecībā uz preces pieņemšanu remontā un tiesības uz preces remontu. Līdz ar to šādas tiesiskās attiecības, kas izriet no *Servisa talona* ir atzīstamas par divpusēju līgumu.

3. Saskaņā ar *Servisa talonā* ietvertajiem noteikumiem, pircējam ir tiesības uz: „*bezmaksas remontu un ierīces apmaiņu, ja ir atklāts rūpniecisks defekts*”;

4. Saskaņā ar *PTAL* 17.panta pirmo daļu pārdevēja pienākums ir iepazīstināt: „*Ražotāja, tā pilnvarotā pārstāvja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir iepazīstināt patērētāju ar patiesu un pilnīgu informāciju par piedāvātās preces vai pakalpojuma kvalitāti, drošumu, cenu, garantiju un garantijas remonta iespējām, lietošanas noteikumiem, ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukumu (firmu), vārdu, uzvārdu, adresi, norādot to marķējumā, pievienotajā lietošanas pamācībā, tehniskajā pasē vai citādā rakstveida informācijā*”.

No iepriekšminētā panta izriet patērētāja tiesības saņemt pilnīgu un patiesu informāciju par precī, t.sk. par preces lietošanas iespējām un ekspluatācijas noteikumiem. Ņemot vērā, ka SIA „ELKOR TRADE” piedāvā pakalpojumiem preces remonta servisa remontu, kas ir atzīstams par pakalpojumu *PTAL* 1.panta 2.punkta izpratnē.

5. *PTAL* 14.panta pirmajā daļā dots uzskaitījumus par gadījumiem, kad prece tiek atzīta par neatbilstošu līguma noteikumiem. No iepriekšminētā *PTAL* panta izriet, ka prece neatbilst līguma noteikumiem ne tikai gadījumos, kad precei atklāts

rūpniecisks defekts. Savukārt saskaņā ar *PTAL* 28.panta pirmo daļu patērētājam, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece ir tiesības prasīt, lai ražotājs vai pārdevējs veic vienu no sekojošām darbībām:

- 1) attiecīgi samazina preces cenu;
  - 2) bez atlīdzības novērš preces neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzina patērētājam izdevumus par neatbilstības novēršanu;
  - 3) apmaina precī pret tādu pašu vai ekvivalentu precī, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem;
  - 4) atceļ līgumu un atmaksā patērētājam par precī samaksāto naudas summu.
- Savukārt *PTAL* 28.panta trešā daļa nosaka patērētāja tiesības gadījumos, kad preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas vēlāk nekā sešus mēnešus pēc preces pārdošanas.

6. Līdz ar to patērētājam, gadījumā, ja tas iegādājies līguma noteikumiem neatbilstoši precī (tas attiecas arī uz gadījumiem, kad precei konstatēts rūpniecisks defekts), ir tiesības ne tikai uz bezmaksas remontu un ierīces apmaiņu, kā tas ir norādīts *Servisa talonā*, bet arī *PTAL* 28.panta pirmajā daļā norādītās tiesības.

Līdz ar to *PTAL* 28.panta pirmā daļa nosaka konkrētas patērētāja tiesības gadījumos, kad prece neatbilst līguma noteikumiem. Savukārt *Servisa talonā* iekļautais teikums, ka pircējam ir tiesības uz „bezmaksas remontu un ierīces apmaiņu, ja ir atklāts rūpniecisks defekts” ir maldinošs, jo norāda, ka patērētājam ir tiesības uz ierīces apmaiņu tikai gadījumos, ja atklāts rūpniecisks defekts, kas nonāk pretrunā ar *PTAL* 14.panta pirmajā daļā noteikto preces neatbilstības līguma noteikumiem uzskaitījumiem, kā arī *PTAL* 28.panta pirmajā daļā noteiktajām patērētāja tiesībām. Tādējādi SIA „ELKOR TRADE” ir nepieciešams papildināt *Servisa talonā* ietverto informāciju atbilstoši *PTAL* 28.panta pirmās un trešās daļas noteikumiem.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *PTAC* saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 55.panta 1.punktu, *PTAL* 1.panta 2.punktu, 3.pantu, 14.panta pirmo daļu, 16.panta pirmo un piekto daļu, 17.panta pirmo daļu, 28.panta pirmo daļu, pamatojoties uz *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 4. un 6.punktu un astotās daļas 1.punktu, desmito daļu, **uzdod SIA „ELKOR TRADE”:**

1. grozīt patērētājiem piedāvātajos *Servisa talona* projektos noteikumu, kas paredz, ka: „*Pircējam ir tiesības uz bezmaksas remontu un ierīces apmaiņu, ja ir atklāts rūpniecisks defekts*”;

2. sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta nolemjošās daļas 1. punktā noteikto tiesisko pienākumu izpildi mēneša laikā no administratīvā akta paziņošanas brīža adresātam, atbilstoši *PTAL* 25.panta desmitās daļas noteikumiem.

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta pirmo daļu šo administratīvo aktu adresāti var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātiem, iesniedzot iesniegumu *Patērētāju tiesību aizsardzības centrā*, Rīgā, K.Valdemāra ielā 157.

Direktore (paraksts)

B.Vītoliņa

(zīmogs)

(...)

IZRAKSTS PAREIZS