

# 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

2019.gada 3.jūnijā

Nr.43-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un pārdevēju jeb sabiedrību saistībā ar iegādātu mobilo tālruni Samsung SM-J330 J3 (2017) DS Blue (turpmāk – mobilais tālrunis).

Patērētāja 2017.gada 21.augustā sabiedrības veikalā iegādājās mobilo tālruni. 2018.gada 20.novembrī mobilais tālrunis tika nodots sabiedrībai, jo tas nedarbojās. Jau 2018.gada 21.novembrī no ražotāja autorizētā servisa centra tika saņemts Tehniskās ekspertīzes akts par garantijas apkalpošanas pārtraukšanu, kurā norādīts, ka mobilajam tālrunim konstatēts mehānisks bojājums korpusa zonā un līdz ar to mobilais telefons neatbilst ražotāja garantijas noteikumiem. 2019.gada 24.janvārī patērētāja sabiedrībai iesniedza iesniegumu, kurā norādīts, ka mobilajam tālrunim nav mehānisku bojājumu, un izvirzīja prasību par mobilā tālruņa neatbilstības līguma noteikumiem novēršanu vai maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu precī. Vienlaikus patērētāja savā iesniegumā min, ka Patērētāja kopā ar iesniegumu, kas adresēts sabiedrībai, iesniedza Defektācijas aktu, kurā norādīts, ka mobilajam tālrunim nav mehānisku bojājumu, kas saistīti ar tīkla uztveršanu. Sabiedrība atteica izpildīt patērētājas izvirzīto prasību, jo Tehniskās ekspertīzes aktā par garantijas apkalpošanas pārtraukšanu norādīts, ka mobilajam tālrunim ir konstatēts mehānisks bojājums korpusa zonā. Sabiedrība norādīja, ka iepriekš minēto aktu ir sagatavojis ražotāja sertificēts tehniķis un sabiedrībai neesot pamata apšaubīt ražotāja autorizēta servisa centra tehniķa sagatavoto aktu.

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 patērētāja bija tiesīga izvirzīt prasību novērst mobilā tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem vai, ja tas nav iespējams, veikt mobilā tālruņa maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu mobilo tālruni.

Savukārt sabiedrībai saskaņā ar PTAL 26.<sup>1</sup> 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. Sabiedrībai, sniedzot atbildi uz patērētājas iesniegumu, bija jānorāda, vai ir konstatēts patērētājas norādītais defekts un vai tas ir radies mehāniskā bojājuma dēļ, ko ražotāja autorizētais servisa centrs norādījis Tehniskās ekspertīzes aktā.

Ņemot vērā iepriekš minēto un to, ka sabiedrība nav iesniegusi pierādījumus par mobilā tālruņa atbilstību līguma noteikumiem, tas ir, ka mehāniskais bojājums ir uzskatāms par patērētājas norādītā defekta cēloni, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>1</sup> panta 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, 27.panta pirmo daļu un 28.panta otro daļu,

### **nolemj**

1. apmierināt patērētājas izvirzīto prasību;
2. sabiedrībai novērst mobilā tālruņa neatbilstību līguma noteikumiem.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece