

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

Komersantam

Patērētājam

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2017.gada 16.februārī

Nr. 10-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija šādā sastāvā:

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

rakstveida procesā izskatīja strīdu starp patērētāju un Komersantu saistībā ar iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu planšetdatoru ASUS MEMO PAD7 (turpmāk - planšetdators).

Patērētāja 2015.gada 10.jūnijā no Komersanta iegādājās planšetdatoru. 2015.gada 4.decembrī planšetdators salūza, tas nelādējās, nepieņēma lādētāju. 2015.gada 11.decembrī patērētāja planšetdatoru nodeva garantijas remontam, 2016.gada janvārī planšetdatoru pēc garantijas remonta atgriezta patērētājam salabot. 2016.gada 1.augustā planšetdators atkārtoti salūdza, patērētāja 2016.gada 2.augustā, atkārtoti, ar tādām pašām problēmām kā pirmo reizi, planšetdatoru nodeva Komersanta veikalā. Veikalā planšetdatoru pieņēma veikala darbinieks, kurš sastādīja Preču pieņemšanas aktu Nr.KTR00001379, kurā veikala darbinieks izdarīja atzīmi, ka prece pieņemta *bez vizuāliem defektiem*. 2016.gada 9.augustā ar patērētāju sazinājās servisa centra darbinieks un paziņoja, ka planšetdatoram ir atteikta garantijas apkalpošana, jo tam ir konstatēti mehāniski bojājumi – ekrāns atlīmējies no korpusa.

Patērētāja apgalvo, ka planšetdators līdz tā nodošanas brīdim ir bijis bez mehāniskiem bojājumiem – tā ekrāns nav bijis atlīmējies no korpusa. Patērētāja uzskata, ka planšetdatoru ir sabojājis vai nu Komersants vai apkalpojošais garantijas servisa centrs. Savukārt, Komersants apgalvo, ka planšetdators patērētājam atgriezts tādā pat stāvoklī, kādā tika pieņemts. Nedz Komersants, nedz apkalpojošā servisa centra darbinieki planšetdatoru nav sabojājuši, to, ka precei ir mehāniski bojājumi konstatēja kompetents servisa centra meistars. Papildus Komersants norāda, ka veikala pārdevējiem nav pietiekamu iemaņu un zināšanu, lai veiktu preču diagnostiku, līdz ar to veikala pārdevējs var nepamanīt kādu preces vizuālu defektu.

2016.gada 13.decembrī Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) saņemts patērētājas iesniegums, kas adresēts Patērētāju strīdu risināšanas komisijai. 2016.gada 15.decembrī tika nosūtītā vēstule Komersantam ar lūgumu sniegt skaidrojumu par patērētājas iesniegumā minēto. Komersants 2017.gada 10.janvārī sniedza atbildi uz pieprasījumu, kurā norāda, ka nepiekrīt izpildīt patērētājas izvirzīto prasību. 2017.gada 12.janvārī papildus tika nosūtīta vēstule Komersantam ar lūgumu sniegt papildu informāciju par to, vai diagnostikas laikā konstatētais mehāniskais defekts ir vizuāli konstatējams, vai tas ir slēpts. 2017.gada

27.janvārī tika saņemta Komersanta atbildes vēstule, kurā norādīts, ka veikala darbinieks planšetdatoram nevarēja konstatēt vizuālo bojājumu, jo bez profesionāla skatiena tas uzreiz nav pamanāms.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk tekstā - PTAL) 28.panta otro daļu patērētāja bija tiesīga izvirzīt prasību veikt iegādātā līguma noteikumiem neatbilstošā planšetdatora maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu planšetdatoru, vai ja tas nav iespējams atcelt līgumu un atmaksāt patērētājam par precī samaksāto naudas summu.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 21.² pantu organizējot preču pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu, jāievēro profesionālā rūpība un godīgums attiecībā pret patērētāju. Iepriekš minētais nozīmē to, ka Komersantam bija pienākums nodrošināt patērētājas iesnieguma iesniegšanas un preces pieņemšanas procesa atbilstību normatīvajam regulējumam. Vienlaikus Patērētāju strīdu risināšanas komisija vērš Komersanta uzmanību uz to, ka pārdevēja pienākums pieņemot precī garantijas servisā ir konstatēt, kādā vizuālā stāvoklī un kādā komplektācijā patērētājs to nodod un konstatēto atzīmēt preču pieņemšanas aktā. Gadījumā, ja prece patērētājam pēc pieņemšanas garantijas servisā tiek atgriezta sliktākā vizuālā un/vai tehniskā stāvoklī kā pirms nodošanas garantijas servisā, tad atbildību par preces sabojāšanu jāuzņemas pārdevējam. Tas izriet arī no Civillikuma 1779.panta kurā teikts, ka katram ir pienākums atlīdzināt zaudējumus, ko viņš ar savu darbību vai bezdarbību nodarījis.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija norāda, ka Komersants nav sniedzis atbildi pēc būtības uz patērētājas iesniegumu. Saskaņā ar PTAL 26.¹ panta septīto daļu Komersantam patērētājam bija jāsniedz pamatota un izsmeļoša atbilde par to, kāds ir neatbilstības līguma noteikumiem cēlonis. Tas nozīmē to, ka Komersantam savā atbildē patērētājam bija jānorāda vai patērētājas pieteiktas defekts ir radies mehāniskā bojājuma dēļ. Vienlaikus Patērētāju strīdu risināšanas komisija norāda, ka saskaņā ar PTAL 27.panta pirmo daļu Komersants ir atbildīgs pret patērētāju par pārdotā planšetdatora neatbilstību līguma noteikumiem.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Patērētāju strīdu risināšanas komisija pamatojoties uz PTAL 21.² pantu, 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 patērētājas izvirzīto prasību.

Komersantam veikt iegādātā līguma noteikumiem neatbilstošā planšetdatora maiņu pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem.

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