

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

patērētājam

sabiedrībai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2019.gada 5.decembrī

Nr.126-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra,

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve,

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību saistībā ar iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu televizoru.

No patērētājas iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka līgumu par televizora iegādi uz nomaksu patērētāja noslēdza 2019.gada 20.maijā. Pirms televizora nodošanas patērētājam tas netika ieslēgts. Atvedot televizoru mājās un ieslēdzot to, patērētāja konstatēja, ka televizora ekrānam pa vidu ir melna švīka. Patērētāja nofotografēja televizoru gan ieslēgtu, gan izslēgtu un tajā pašā dienā nogādāja televizoru atpakaļ sabiedrībai, kā arī iesniedza iesniegumu, kurā prasīja televizora maiņu. Sabiedrība atteica izpildīt patērētājas prasību, pamatojot, ka televizoram ir mehānisks bojājums (bojāts LCD panelis un plaisas matricā), kas radies nepareizas lietošanas, transportēšanas un/vai glabāšanas rezultātā. Sabiedrība uzsvēra, ka, iegādājoties televizoru, tas tika izpakots un patērētāja varēja televizoru apskatīt un pārlicināties, ka tam nav nekādu defektu. Sabiedrība ir iesniegusi Komisijai video materiālu par televizora nodošanu patērētājam. Patērētāja ir apliecinājusi, ka minētajā video materiālā ir redzama viņa kopā ar vīru, iegādājoties strīdus televizoru. Patērētāja iesniegusi Komisijai fotoattēlus ar ieslēgtu un neieslēgtu televizoru, kas uzņemtas uzreiz pēc televizora atvešanas mājās. Patērētāja informē Komisiju, ka joprojām veic maksājumus par televizoru, kaut gan televizors atrodas pie sabiedrības.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, secina, ka patērētāja prasība ir pilnībā apmierināma turpmāk norādīto apsvērumu dēļ.

Komisija vērš uzmanību, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 4.panta otro daļu pirms patērētājs iegādājas precī vai saņem pakalpojumu, tam jānodod iespēja novērtēt attiecīgās preces vai pakalpojuma derīgumu un atbilstību. Patērētājam jāsaņem pilnīga informācija par precī vai pakalpojumu, norēķināšanās veidu, līguma izpildījumu un atbildību, ja līgumsaistības tiek pārkāptas.

Noskatoties sabiedrības iesniegto video materiālu, Komisija konstatē, ka televizora iegādes brīdī sabiedrības darbinieks pacēla televizoru no iepakojuma, ļaujot patērētājam apskatīt televizora priekšpusi dažas sekundes, bet neieslēdzot televizoru. Izvērtējot patērētājas iesniegtos fotoattēlus, Komisija konstatē, ka ieslēgtam televizoram ir patērētājas norādītais defekts – plata melna svītra ekrāna vidū, bet izslēgtam televizoram ekrāna defekti nav redzami.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un iesniegtos pierādījumus kopsakarā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu, norāda, ka saskaņā ar PTAL 13.pantu pārdevēja pienākums ir nodrošināt preces atbilstību līguma noteikumiem (PTAL 13.panta pirmā daļa). Turklāt PTAL 13.panta otrajā un trešajā daļā noteikts, ka pārdevējs ir atbildīgs par jebkuru preces iegādes dienā eksistējošu neatbilstību līguma noteikumiem. Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu.

Ņemot vērā faktu, ka televizora bojājumi tika atklāti dažu stundu laikā pēc tā iegādes, Komisija secina, ka, atsakot televizora maiņu, sabiedrībai bija pienākums pierādīt, ka tā bojājumi ir tiešā cēloņsakarībā ar patērētājas veiktajām darbībām, proti, ka televizora bojājumi radušies laika posmā pēc televizora iegādes un līdz televizora atdošanai sabiedrībai. Komisija vērš uzmanību, ka, lai gan sabiedrība norāda, ka televizoram ir plaisas matricā, sabiedrība tomēr nav sniegusi pierādījumus, ka šie bojājumi nepastāvēja televizora iegādes brīdī. Ņemot vērā, ka minētie bojājumi parādās tikai ieslēgtam televizoram, lai pierādītu, ka to nebija iegādes brīdī, televizors bija jāieslēdz pirms nodošanas patērētājam.

Vienlaikus Komisija norāda, ka televizora pieņemšanas aktā nav norādes par plaisām matricā vai bojātu LCD paneli. Šis fakts apliecina patērētājas apgalvojumu, ka defekts bija redzams tikai ieslēgtam televizoram.

Saskaņā ar PTAL 14.panta pirmās daļas 1.punktu prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja tai piemīt īpašības un izpildījums, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu patērētājs var pamatoti gaidīt, ņemot vērā preces raksturu un jebkurus, īpaši reklāmā vai preces marķējumā sniegtus publiskus paziņojumus par noteiktām preces īpašībām. Komisijas ieskatā, sabiedrība nav pierādījusi televizora atbilstību līguma noteikumiem.

Savukārt saskaņā ar PTAL 28.panta otro daļu, ja prece neatbilst līguma noteikumiem, vispirms patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs bez atlīdzības novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi. Saskaņā ar minēto regulējumu, kā arī to, ka televizora bojājumi ir būtiski un padara neiespējamu televizora izmantošanu atbilstoši tai paredzētajam mērķim, Komisijas ieskatā, patērētājai ir tiesības uz televizora maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu televizoru.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 4.panta otro daļu, 13.panta pirmo, otro un trešo daļu, 14.panta pirmās daļas 1.punktu, 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 28.panta otro daļu,

nolemj:

apmierināt patērētājas prasību pret sabiedrību.

Sabiedrībai mainīt patērētājas iegādāto televizoru pret līguma noteikumiem atbilstošu televizoru.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Saskaņā ar PTAL 26.¹² panta septīto daļu Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra