

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/19-009437-017
Otsuse kuupäev	12. märts 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Rain Meristo, Lea Vainomäe
Tarbija	
Kaupleja	SMARTECH SHOP OÜ, 12838085
Tarbija nõue	Tarbija kaebus Smartech Shop OÜ peale kohustuse täitmisele sundimiseks ja rahalise hüvitise välja mõistmiseks. 28-1/19-009437
Asja läbivaatamise aeg	4. märts 2020

Resolutsioon:

- 1.Avaldus rahuldada osaliselt.
- 2.Kohustada Smartech Shop OÜ-d tegema omal kulul tarbija telefoni ekraani vahetuse.
- 3.Välja mõista Smartech Shop OÜ-lt tarbija kasuks kahju kindlakstegemise kulu summas 24,40 eurot, mis koosneb Klaar OÜ-le tasutud diagnostika tasust 20 eurot ja kauplejale telefoni saatmisest tingitud postikuludest summas 4,40 eurot.
- 4.Jätta rahuldamata tarbija nõue bussipileti maksumuste välja mõistmiseks

Asjaolud:

- 1.Tarbija ostis 26.03.2018 Smartech Shop OÜ'lt (edaspidi Kaupleja) Iphone X 64GB space gray maksumusega 1018 eurot. Telefoni ekraanile tekkis valge vertikaalne joon. Tarbija väitel telefon kukkunud ega survet saanud ei ole.
- 2.Tarbija edastas kaupleja poolt tehtud fotod. Samuti esitas tarbija Valge Klaar OÜ diagnostika. Algse diagnostika kohaselt tõdetakse, et seadmele ei laiene kvaliteediprogrammi rike. Seadmel jookseb vertikaalne triip, aga puutetundlikkus töötab korrektselt. Samuti möönab Valge Klaar OÜ, et ei oska öelda, mis põhjusel rike on seadmele tekkinud, kuid suuri füüsilisi vigastusi seadmel ei esinenud, mis võiksid vea põhjuseks olla.
- 3.Tarbija täiendavale päringule vastas Valge Klaar OÜ, et nad ei muuda tagantjärgi enda hooldustöö andmeid. Kui välised vigastused oleks vea põhjuseks, siis nad oleksid selle selgelt kirja pannud. Telefoni ostukoht otsib põhjuseid, et veaga mitte tegeleda, kuid nad ei saa ka seetõttu enda andmebaasi muutma hakata.
- 4.Tarbija leiab, et tegemist ei ole tema süül tekkinud veaga, vaid tegemist on tehnilise veaga.

5.Lisaks kirjutas Valge Klaar OÜ, et kui seade oleks ostetud neilt, siis kuuluks see viga neil garantiikorras parandamisele, kuna suured välised vigastused puuduvad.

6.Tarbija soovib telefoni parandamist või asendamist.

Lisaks nõuab tarbija järgnevalt tehtud kulutuste hüvitamist:

1. diagnostika tasu Valge Klaar OÜ-s summas 20 eurot;
2. bussisõidu eest Valge Klaar OÜ-sse edasi-tagasi tasud 14 eurot;
3. postikulu Smartech Shop OÜ 4,40 eurot, kokku summas 38,40 eurot.

Kaupleja seisukoht:

7.Tarbija pöördus kaupleja poole oktoobris 2019, kaupleja palus tarbijal tuua toote esindusse, et selle üle vaadata.

8.Toote ostmisest oli möödas üle pooleteist aasta, mis tähendas seda, et antud toote ametlik garantii 1 aasta oli selleks ajaks lõppenud, Apple tootjagarantii on üks aasta. Seadme ülevaatamisel ilmnisid seadmel vigastused, täkked nurkades ja üldiselt korpusel kriimustused, mille järelalusel on seade saanud survet või lööki, mis juhtub tavaliselt kukkumisel, kuid tarbija väitis, et seade pole kukkunud ega survet saanud, mis on väga kahetsusväärne.

9.Kaupleja pakkus tarbijale tasulist remonti ehk ekraanivahetust raha eest, tarbija ei olnud sellega nõus. Võttes kokku kõik asjaolud olime keeldunud garantiikorras selle telefoni vastu võtma, kuna telefon oli mehaaniliselt vigastatud.

10.Tarbija ei olnud nõus meie otsusega ja pöördus Valge Klaar OÜ poole, mis on ametlik Apple hoolduskeskus, kust sai vastuse, et seadmel pole laiendatud kvaliteedi programmi rike. Seadmel jookseb vertikaalne triip, aga ekraani puutetundlikus töötab korrektselt. Laiendatud kvaliteediprogramm laieneb ainult puutetundlikkuse rikkele ning Valge Klaar OÜ otsus oli selline, kuna tegemist ei ole garantiijuhtumiga ja telefon oli mehaaniliselt viga saanud siis ei näe kaupleja põhjust hüvitiseks transpordi ja postikulu eest. Tulenevalt seadusest kaupleja vastutab defektse toote tagastamise ja muude kuludega ainult esimese poole aasta jooksul.

Komisjoni põhjendus:

11.Komisjon tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega asub seisukohale, et avaldus tuleb rahuldada.

12.VÕS § 3 p 1 kohaselt tekib võlasuhe muuhulgas lepingust.

13.VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja

pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 6 järgi ei vasta tarbijalemüügi puhul asi kokkulepitud tingimustele, kui asi ei ole seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, seda eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale; kuue kuu jooksul ilmnenu puuduse korral eeldatakse, et asja mittevastavus oli olemas kauba üleandmise ajal. Sätte mõtte kohaselt on esimese kuue kuu jooksul puuduse tõendamise kohustus kauplajal ning ülejäänud 1,5 aasta jooksul on puuduse tõendamise kohustus tarbijal.

14.Komisjon leiab, et tarbija on Apple ametliku hoolduskeskuse Valge Klaar OÜ ekspertiisiga tõendanud, et telefoni ekraani viga ei ole tekkinud tarbijast tulenevatel asjaoludel mehaanilise vigastuse tagajärjel. Valge Klaar OÜ leidis, et kui telefon oleks ostetud nende kauplusest, siis nad teeksid telefonile ekraani vahetuse. Telefonil ei ole komisjoni hinnangul jälgi tugevast löögist või kukkumisest. Telefoni kasutamisel pooleteist aasta jooksul on tavapärane, et telefoni korpusel esinevad kriimustused, mis aga ei saa Valge Klaar OÜ arvamuse kohaselt olla käesoleval juhul ekraani kahjustuse põhjuseks.

15.Komisjon selgitab, et asjaolu, et tootja garantii on lühem aeg, 1 aasta, ei tee olematuks telefoni müünud kauplaja vastutust VÕS § 218 lg 2 alusel, mistõttu tuleb kauplajal teostada tarbija telefonile ekraani vahetus omal kulul.

16.Komisjon leiab, et kuna kauplaja keeldus talle postiga saadetud telefoni remondist, siis oli põhjendatud tarbija pöördumine Valge Klaar OÜ poole tasulise diagnostika tellimiseks. Mõlemal juhul oli tegemist vajalike kulutustega kahju kindlaks tegemiseks.

17.Komisjon jätab tarbija nõude bussipiletite hüvitamiseks rahuldamata, kuna pole tõendatud, et tarbija isiklik kohalolek Valge Klaar OÜ-s oli ilmselgelt vajalik.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse.

Jüri Aava

Rain Meristo

Lea Vainomäe

/allkirjastatud digitaalselt/