

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/19-009918-016
Otsuse kuupäev	4. mai 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Lea Vainomäe, Veiko Kopamees
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	toote parandamine või asendamine ja diagnostikatasu hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	20. apr 2020

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 11.oktoobril 2018 müügilepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse anda tarbijale üle mobiiltelefon Samsung SM-J530F/DS (toote kood 359665094791362) ja tarbija võttis enesele kohustuse tasuda kauba eest kokkulepitud hind, so 139,00 eurot. Leping täideti samaaegselt sõlmimisega.

Tarbija esitas 23.septembril 2019 kauplejale pretensiooni milles teatas, et telefoni ekraanile on tekkinud suurenev must laik. Kaupleja hoolduspartner teatas tarbijale, et probleemi põhjuseks on seadme sisemisel ekraanil tekkinud mōra, mis on tekkinud mehhaanilise mõjutuse tagajärjel. Tarbija väidab, et telefon ei ole kukkunud; sellel ei ole väliseid vigastusi; telefoni kahjustused on tekkinud hooldustööde käigus.

Tarbija nõuab toote parandamist või asendamist ja diagnostikatasu hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et ei vastuta seadme kahjustuste eest. Vigastus ei saanud

tekkida hoolduses, kuna selle tagajärjena ekraanile ilmunud must laik oli eelnevalt olemas. Seadme sisemist ekraani kattev puutepaneel on painetele vastupidav; alumisel LCD ekraanil tekkinud mōra ei pruukinud olla hooldusesse võtmisel tavapärastes tingimustes nähtav. Olemuselt on tegemist progresseeruva mehhaanilise kahjustusega. See on tavapärane, et ekraani mehhaaniliste mõjutuste tõttu puruneb üksnes sisemine ekraan. Tegemist ei saa olla tootja defektiga, kuna mōrast tulenev must laik ilmus ekraanile alles aastase kasutusperioodi järele.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb müügilepingul. VÕS § 208 järgi kohustub müüja müügilepinguga andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ostjale ülemineku, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu.

Pooltel puudub vaidlus lepingu sõlmimise, ostuhinna tasumise ja kauba üleandmise üle. Pooltel on vaidlus ostjale üleantud kauba kvaliteedi üle. Puudused kvaliteedis on hinnatavad asja mittevastavusena VÕS § 217 lg 2 p 2 ja 6 tähenduses.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi; ostjale üle antav 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 järgi vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale; kuue kuu jooksul ilmnenud puuduse korral eeldatakse, et asja mittevastavus oli olemas kauba üleandmise ajal.

Vaidlust ei ole selles, et tarbija teatas häirest telefoni töös kauplejale rohkem kui kuue kuu möödumisel müügilepingu sõlmimisest. Müügileping on sõlmitud 11.oktoobril 2018; tarbija esitas pretensiooni 23.septembril 2019, so rohkem kui üheteistkümne kuu möödumisel. Seega pole alust eeldada asja mittevastavust toote üleandmise ajal ning tarbijal lasub kohustus seda tõendada.

Hinnates poolte selgitusi ja komisjonile esitatud tõendeid nõustub komisjon kaupleja seisukohaga selles, et telefonil esinev vigastus ei saanud tekkida hooldustöökojas.

Kaupleja on esitanud tehnilise ekspertiisi akti 2.3-20216/2019, mille järgi on ekraanil nähtava progresseeruva musta laigu põhjuseks löögi või kukkumise tagajärjel sisemisele ekraanile mehhaanilise mõju tõttu tekkinud kahjustus (mõra). Kaupleja on selgitanud, et mõra olemasolu selgus peale ekraani katnud puutetundliku klaasi eemaldamist. LCD ekraan ei kannata painet ja mõraneb kergesti ka juhul, kui puutetundlikul kaitseklaasil mõra ei teki. Kaupleja selgitused põhinevad spetsialisti hinnangul ja on eluliselt usutavad.

Komisjonile ei ole esitatud tõendeid, millest saaks järeldada, et telefoni töös esinenud puudus, so must laik ekraanil, oleks võinud tekkida ja tekkiski muust põhjusest kui kaupleja on selgitanud. Sellekohaseid põhistusi ja tõendeid pidanuks VÕS § 218 järgi komisjonile esitama tarbija.

Kaupleja on veenvalt selgitanud vigastuse ja selle tagajärje seoseid. Kaupleja selgitusi ei väära remonttööks tehtud pakkumine, milles on selgitatud, et kõnealusel mudelil vahetatakse vigastatud ekraan üksnes täismoodulina. Parandamise tehnoloogiast ei saa teha järeldust, et seadme lahti monteerimine erinevate ekraani kihtide kaupa ei ole võimalik. Kaupleja selgitusi ei väära ka asjaolu, et hooldustöökojas leitud mõra ei olnud seadme vastuvõtmisel nähtav. Kaupleja selgituste kohaselt on tegemist progresseeruva vigastusega; on ilmne, et telefoni ekraani klaaside äravõtmisel võis mõra suurened ja selle nähtavus paraneda.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et telefonist tehtud fotodelt ei nähtu korpuse mehhaanilisi vigastusi; siiski ei tõenda need fotod tarbija soovitud järeldust (telefoni on vigastatud hooldustöökojas). Esmalt märgib komisjon, et tagajärg (tume laik ekraanil) ei saanud tekkida enne selle põhjust (mõra sisemisel ekraanil). Teiseks märgib komisjon, et korpusel vigastuste puudumine ei välista lööki ekraanile või kukkumist viisil, millest tekib üksnes ekraanile mehhaaniline vigastus.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja keeldumine telefoni tasuta remontimisest on õiguspärane. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, millest saanuks järeldada, et telefonil esineb vigastus, mis oli tootel juba müügilepingu täitmise ajal. Samuti ei ole tarbija tõendanud, et vigastus oleks tekkinud hooldustööde käigus. Telefoni töös esinev puudus on tingitud selle välisest/mehhaanilisest vigastustest, mille eest kaupleja ei vastuta.

Kaupleja ei ole lepingut rikkunud ning tarbijal puudus õiguslik alus nõuda kaupleja kulul telefoni remontimist või siis toote asendamist, samuti diagnostikatasu hüvitamist. Tarbija nõue ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad

pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Aase Sammelselg

Lea Vainomäe

Veiko Kopamees

/allkirjastatud digitaalselt/