

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-03273-014
Otsuse kuupäev	31. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Signe Naarits, Kristel Ütsi
Tarbija	
Kaupleja	ALL KAUBANDUSE OÜ, 10618853
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue summas 414 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	9. juuli 2020

Resolutsioon:

Kaebus rahuldada.

Kaupleja peab tarbijale hüvitama 414 eurot. Kahju hüvitamisel võib kaupleja nõuda tarbijale üleantud telefoni tagastamist.

Asjaolud:

Tarbija ostis 17.08.2019.a kauplejalt ALL Kaubanduse OÜ telefoni Blackview BV9600 pro grey hinnaga 425 eurot (Arve saateleht nr. 1708003). Tarbija andis telefoni remonti ja sellel hetkel seadmel mehaanilisi kahjustusi ei olnud, kuid telefoni kätte saades oli seade mitmest kohast kahjustatud.

Tarbija avalduse kohaselt lakkas 30.01.2020.a töötamast telefoni ekraan ja 31.01.2020.a andis ta telefoni kaupleja müügiesindusse remonti ja vastuvõtuakti märgiti, et telefon töötab, on must ja kriimustatud. Tarbija sõnul kriimustusi näha ei olnud ja nende leidmiseks pidi klienditeenindaja vaeva nägema ja tarbijale ei selgitatud, kus need kriimustused asuvad, sest tarbija sõnul oli telefon hästi hoitud.

Kuna kahe nädala tarbijaga ühendust ei võetud, siis saatis ta 25.02.2020.a kauplejale kirja ja soovis tagasisidet, mille peale vastati 27.02.2020.a, et telefon asub ametlikus hoolduskeskuses ja tarbijat teavitatakse, kui remont valmis on. Tarbija kirjutas uuesti 27.02.2020.a ja soovis täiendavaid selgitusi, mille peale vastati 04.03.2020.a, et telefonil on tuvastatud mehaaniline kahjustus ja pakuti remonti hinnaga 189 €, lisaks teavitati algselt nii transpordikulu ja defekteerimise kulu tasumise vajadusest summas 20 eurot.

Tarbija loobus tasulisest remondist ja soovis 04.03.2020.a selgitusi, millised mehaanilised kahjustused telefonil täpselt on ja palus ka telefoni tagastamist, mille peale saadeti arve ning

anti teada, et enne arve tasumist tarbija telefoni kätte ei saa. Tarbija sõnul ei olnud ka üheselt aru saada, kas tegemist on ikkagi transpordikuluga või millest siiski arve koosneb.

Tarbija tasus 09.03.2020.a kaupleja poolt esitatud arve summas 20 €, samas vastati 13.03.2020.a tarbijale, et 20 € siiski tagastatakse ja teatati, et telefon asub MTTC Eesti OÜ esinduses. Kui tarbija MTTC esindusse helistas, siis vastati talle, et sellise numbriga hooldustöö puudub, samas oli nende kodulehel olemas hooldustöö logi. Tarbija sõitis Keilast Tallinnasse 13.03.2020.a, kuid kohale jõudes selgus, et telefoni ei ole siiski MTTC käes ja tarbija suunati All Kaubanduse OÜ-sse.

Tarbija sõnul on teda edasi-tagasi jooksutatud ja keegi õiget infot anda ei oska ning telefoni täpset asukohta ei tea (nii hooldus, kui ka teie mõlemad esindused). Tarbijal olid kahtlused, et telefonile on tekitatud lisakahjustusi või on telefon üldse kadunud.

MTTC kodulehe järgi on telefon 04.02.2020.a saadetud parandusse, 07.02.2020.a tellitud remont ning varuosad ootel. 18.02.2020.a on jällegi telefon suunatud parandusse ja seejärel 28.02.2020.a mingisse teise hooldusesse. Logidest on näha, et viga oli tuvastatud juba 07.02.2020 ja varuosad ning remont tellitud, samas ei ole tarbijaga remonti kuidagi kooskõlastatud.

13.03.2020.a saatis tarbija kauplejale kirja ja soovis telefoni garantiikorras asendamist või siis hüvitada sama telefoni taassoetamise maksumus 399 €, kuid 18.03.2020.a seisuga ei olnud 20 € tarbijale tagastatud ega ka telefoni.

08.04.2020.a andis tarbija teada, et sai lõpuks telefoni kauplejalt kätte ning akti. Remondi käigus on lõhutud tagakaamera ja tekitatud raamile ohtralt kahjustusi. Lisaks teavitati tarbijat MTTC poolt, et telefon pärineb kolmandast regioonist ja sellistele telefonidele garantiiremonti ei teostata, kuigi ostuhetkel sellist teavet tarbijale ei antud. Telefoni kättesaamiseks pidi tarbija MTTC-le tasuma 15 eurot, mis soovitati kauplejalt tagasi küsida. MTTC olevat seda ise ALL Kaubandus OÜ-lt küsinud, kuid neile seda raha ei makstud.

Tarbija kauplejaga kompromissi ei soovi, vaid telefoni maksumust, sest telefon on rikutud. Tarbija hinnangul ei ole piisavalt selgitatud ka mehaanilise kahjustuse tekkimise põhjust, ehk sisuline vastus puudub.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastus on, et kaupleja telefoni mehaanilise kahjustuse eest ei vastuta ja et kaupleja arvates on tegemist mittegarantiilise juhtumiga. Vea tuvastamise tasu on kaupleja tarbijale 19.03.2020.a tagastanud ja telefon 08.04.2020.a tagastatud.

Komisjoni põhjendus:

Kaupleja müüs tarbijale telefoni ning andis garantii.

Garantii ajal andis tarbija telefoni garantiikorras remonti.

Asja materjalide põhjal selgub, et telefonile teostati mitmesuguseid remonditöid, seega esines seadmel remondi vajadus.

Telefoni kauplusele üleandmisel fikseeriti, et telefonil on kriimustused, kaamera vigastust ei fikseeritud.

Kui telefon tarbijale tagastati teatas kaupluse esindanud remondiettevõtja, et telefonile ei laiene garantii ja samuti ole telefon remondi käigus rikutud, sellel oli vigastatud kaamera.

Vastavalt võlaõigusseaduse § 223 lg 2 tarbijalemüügi puhul loetakse müüja oluliseks lepingurikkumiseks ka asja parandamise või asendamisega ostjale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist.

Kaupleja on lepingutingimusi oluliselt rikkunud rikkudes seadme garantiiremondi käigus ning nõudes tarbijalt telefoni remondist kättesaamise eeltingimusena tasu. Lisaks on kaupluse ühepoolset teatanud läbi enda esindaja (remondiettevõtte) et ei täida garantiikohustust.

Olulise lepingurikkumise puhul on tarbijal õigus lepingust taganeda ning nõuda kahju hüvitamist.

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude, soovides samaväärse telefoni hankimiseks vajaliku kulu hüvitamist. Vastavalt VÕS § 127 lg 5 tuleks hüvitisest maha arvata tarbija valduses oleva kaupluse poolt rikutud ja garantiita telefoni väärtus. Arvestades, et tegemist on rikutud telefoniga ja kaupluse ei ole nõude summa osas vastuväidet esitanud, on kohaseim viis selle normi täitmiseks, et tarbija tagastab kahju hüvitamise järel kauplusele kaupluse müüdud ja hoolduse käigus rikutud telefoni.

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

Alar Urm

Signe Naarits

Kristel Ütsi

/allkirjastatud digitaalselt/