

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| Asja number            | 19-1/20-17007-016                                    |
| Otsuse kuupäev         | 15. veebr 2021                                       |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Alar Urm                                     |
| Tarbija                |                                                      |
| Kaupleja               | Triton Holding OÜ, 10914741                          |
| Tarbija nõue           | Lepingust taganemine ja ostusumma 339 € tagastamine. |
| Asja läbivaatamise aeg | 12. veebr 2021                                       |

### Resolutsioon:

Avaldus rahuldada. Kauplejal on kohustus tarbijale hüvitada 339 eurot.

Kui pooled ei nõustu komisjoni otsusega võivad pooled vaidlust jätkata makohtus, kaupleja peab hagi esitamisest Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit teavitama.

### Asjaolud:

Tarbija ostis 16.12.2019 veebikaubamajast Digizone.ee sülearvuti Lenovo maksumusega 339 eurot.

21.09.2020 teavitas tarbija kauplejat arvutil ilmnenud puudustest - arvuti pidevalt kiilub kinni tundideks, kord ei tööta kaamera, kord kõlar.

Kaupleja oletas vastuskirjas, et arvuti vajab garantiiremonti ning palus saata seade tagasi, et see hoolduskeskusesse saata.

Tarbija kasutas arvuti tagastamiseks kaupleja poolt pakutud võimalust saata see pakiautomaati. Postkontorist ostis tarbija seadme pakendamiseks karbi, mullikile ja tähise õrn toode.

Kaupleja saatis arvuti Taani hoolduskeskusesse.

17.11.2020 uuris tarbija e-kirja teel kauplejalt, kui kaua remondiga veel läheb. Tarbija kordas sama küsimust 20.11.2020 telefoni teel (lubati uurida ja tagasi helistada, kuid ei helistatud) ja 24.11.2020 veelkord kirja teel.

Lõpuks sai tarbija vastuse, et seadmel esinevate kahjustuste tõttu ei saa sellele garantiitõid teha. Kaupleja esitas pakendist ja arvutist pildid. Pildid on tehtud Taanis.

Hoolduskeskuse 16.11.2020 e-kirjas kauplejale on märgitud, et arvuti on ilmselt maha kukkunud ning et vigastused ei paista olevat tekkinud transpordis (karp ei ole katki).

Tarbija vaidles Kauplejale vastu, väites, et tema mõralist arvutit ei saatnud, pakend on ilmselgelt muljutud transportimisel. Kuna kaupleja paki kättesaamisel tarbijat katkisest pakendist ei teavitanud, eeldab tarbija, et arvuti pidi viga saama transpordil kaupleja juurest

Taani.

Tarbija on seisukohal, et pakend on kahjustatud transpordil Taani, sest 1) tarbija oli pakendanud seadme korrektselt ja 2) Triton Holding OÜ ei teavitanud tarbijat katkise pakendi saamisest.

Digizone.ee kodulehel on kirjas, et annab reeglina teavet 7 päeva jooksul alates seadme Digizone poolt vastu võtmisest. Tarbija saatis arvuti 22.10.2020 Digizonei kontorisse ( Tartu , Riia 24) ja teavet seadme kohta sai tarbija alles 33 päeva hiljem, seda ka tarbija initsiatiivil ja korduvate järelepärimistega(nii helistades kui maili teel).

Kui kaupleja oleks teavitanud koheselt (nii nagu on lubadus kodulehel, 7päeva), oleks selle põhjal saanud teha järeledusi kahjustamise aja kohta. Kuu aega hiljem ei ole see enam võimalik, arvestades, et vahepeal on olnud veel transporti.

### **Kaupleja seisukoht:**

Seadmel ilmnenu mehaanilised kahjustused on kasutajapoolsed.

Kauplejale saadetud seade on olnud ilmsete füüsiliste kahjustustega seadme mitmes eri osas.

Lenovo ametlikku hoolduspunkti lõpliku hinnangu andmiseks saatmise eelselt kirjalikult kliendile mitteütlemine ei muuda nende kahjustuste olemasolu olematuks.

Kui teha vägivaldne eeldus, et seade võiks olla saanud kahjustada transpordis, siis seda paraku ei toeta ei loogika ega tõenäosusteooria – seade on olnud KINDLASTI turvaliselt turvapakkematerjale kasutatult pakendatud nii nagu see on olnud meie pea 20-aastase tegevuspraktika puhul tuhandete ja tuhandete ka varasemalt analoogsete saatmisvajaduste puhul.

Samuti, kinnitab Lenovo ametlik hoolduskeskus väga selgelt ja ühemõtteliselt, et neile saabunud saadetise PAKEND EI OMA KAHJUSTUSE ILMINGUID.

Samuti EI OLE isegi tõenäosusteooria kohaselt MITTE KUIDAGI USUTAV, et seade saaks transpordi käigus kahjustuda sellisel kujul nagu fotodelt nähtub! See lihtsalt EI OLE kehtivate füüsikaliste seaduste kohaselt võimalik!

Füüsilised kahjustused on näha ka kohtades, mille osas on klient juba koroonaeelse kevadise laine distantsõppe ajal meile väidetava heliprobleemiga meie poole distantsilt pöördunud. Paraku seadet ta meile siiski siis veel hoolduse ülevaatuseks ei saatnud. Seetõttu on õigustatud eeldus, et keegi on seda sama seadet püüdnud ise helielementide juurest lahti kangutada ja ise parandama asuda. See oleks garantiilisest seisukohast aga paraku lubamatu!

Eelnevast suhtlusest meile teadaolevalt konkreetse seadme kasutajaks on laps. Lapse puhul paraku on võimalik, et laps ei julge avaldada oma vanematele täit tõtt. Meeldib see meile või mitte, ent nii see paraku reaalelus on. Küll aga ei saa enesele ebakompetentset seisukohta lubada maailma suur korporatsiooni Lenovo regionaalne hoolduskeskus.

Meie heatahtse käitumise tulemusel on meile tekitatud alusetud rahvusvahelised saatekulud Eestist Taani ja Taanist tagasi Eestisse. Samuti alusetud saatekulud Eestisisestel saatmistel, mille puhul klient on jätnud kaubale järgi minemata. Samuti tulenevalt alloleva juhtumi edasisest kulust jätame enesele õiguse kauba alusetu ladustamise ladustamiskulude ning

juhtumige alusetuks tegelemiseks tekkinud personali ajakulu kompenseerimise osas niisamuti nõude esitamiseks.

Kauplejale tagasi saabunud seadet veelkord tähelepanelikult üle vaadates peame paraku tõesti nõustuma Lenovo hoolduskeskuse poolt objektiivselt tõendatud seisukohaga. Sellel seadmel olevate mehhaaniliste kahjustuste teke EI OLE võimalik transpordi käigus.

Näha on, et sülearvuti nurgas olevasse Kensington turvakinnituse avasse on midagi sisse surutud olnud.

Samuti tähelepanelikumalt sülearvuti ekraani tagaküljel ühenduskinnitusi vaadates, on näha, et neid on keegi püüdnud oskamatult avada ning kinnitusnagad on selliselt ära murdunud. Selle kaane eemaldamisel on muuhulgas võimalik välja jõuda kõlartiteni. Eelnevalt meenub, et meile on muuhulgas kurdetud heli üle.

Samuti on näha füüsilist kahjustust sülearvuti all kinnituskrugi kaanel. Sedalaadi kahjustused on sagedased kui klient püüab ise seadet avada ning vähese vilumuse toel krugi uuesti kinni keerates võib sedalaadi kahjustus tihti tekkida krugi üle keerates. See iseenesest ei pruugiks veel ollagi kukkumise kahjustus.

Objektiivselt ei ole kuidagi võimalik, et kõik need kahjustused saaksid tekkida transpordis. Liiati kui kaup ise on olnud rahvusvaheliste saatetistega igapäevaselt rohkete kogemustega personali poolt hoolikalt pakendatud.

### **Komisjoni põhjendus:**

Pooltel on müügilepinguga koos sõlmitud garantiilepingust tulenev lepingusuhe ja seoses seadme remontimisega töövõtulepingu suhe.

Kaupleja on Eestis asuv ettevõtte. Tarbija saatis seadme, mis väidetavalt ei töötanud nõuetekohaselt, tagasi kauplejale. Kaupleja pidi müügilepingus sätestatud garantiikokkuleppe kohaselt garantiiajal tekkinud puudused tasuta kõrvaldama või seadme asendama. Kaupleja määras enda asemel teise isiku, kellele asi remondiks saata. Adressaat asus samuti Eestis. Eelnimetatud isik saatis asja edasi Taani.

Seadme remontimiseni ei jõutud, sest enne remontimist selgus, et Taanis asuv seade on purunenud ja seda on erinevatel viisidel kahjustatud. Poolte vaidlus on selles, kes vastutab asja purunemise eest. Kaupleja ei fikseerinud asja rikkest teada saades ega asja valdust saades selle seisundit.

Poolte vahel on töövõtulepingu suhe. VÕS § 635 lg 4 kohaselt tarbijatöövõtuleping on oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on teenuse osutamine tarbija vallasasja suhtes, samuti tarbijale vallasasja valmistamine või tootmine.

Vastavalt VÕS § 640 lg 2 töövõtja kannab juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö valmimiseni. Kui kokku on lepitud töö vastuvõtmine või kui see on tavaline, kannab töövõtja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö vastuvõtmiseni või vastuvõetaks lugemiseni.

Antud juhul ei ole vaidlust, et posti teel saadetud asi jõudis esmalt kaupleja esindaja valdusse Eestis. Kaupleja esindaja saatis asja omakorda edasi Taani. Kui kaupleja esindaja eestis sai

asja valduse, läks asjaga seotud riisiko üle kauplejale. Kauplaja esitatu kohaselt ei kontrollinud kaupleja, kui sai asja valduse, selle seisundit ega vigastuste iseloomu.

Vastavalt VÕS § 103 lg 1 võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest, välja arvatud, kui rikkumine on vabandata. Eeldatakse, et kohustuse rikkumine ei ole vabandata. Tulenevalt VÕS § 640 lg 2 on võlgnik kaupleja, kellel oli asjaga seotud riisiko ja eeldatakse, et kaupleja rikkumine ei ole vabandata.

Kaupleja veebilehel <https://www.digizone.ee/et/sisu/9/Garantii-ja-hooldus> on avaldatud järgnev lepingu tüüptingimus:

"Garantii ja hooldus:

4.5. Transport garantiiremonti toimub kliendi kulul. Kõik garantiiremonti saabunud tooted testitakse, misjärel määratakse edasine toiming – remont, asendus või tagastus kliendile juhul kui viga ei tuvastatud. Digizone annab reeglina teavet 7 (seitsme) päeva jooksul alates seadme Digizone'i poolt vastu võtmisest, autoriseeritud hooldusesindustele korral vastavalt nende siseeeskirjale ja eesolevate tööde järjekorrale. Toote garantiiremondis viibimise ajaks asendusseadet ei väljastata."

Tarbija lähetas asja kauplejale. Asi saabus garantiiremondiks kaupleja Eesis asuva esindaja kätte, millel oli vastavalt viidatud lepingupunktile 4.5 "saabunud toode testida". Seda kohustust kaupleja rikkus.

Kaupleja vastuväited põhinevad eeldusel, et seade saadeti kauplejale vigastatuna või seadme vigastused tekkisid enne, kui seade läks kaupleja valdusse. Sellist eeldust ei saa arvstades VÕS § 6, 103 lg 1 ja 640 ja viidatud lepingupunkti 4.5 alusel seada.

Kui kaupleja (esindaja) sai tarbija lähetatud asja valduse oli kauplejale asjaga seotud riisiko üle läinud. Kaupleja otsustada oli, kas ta kontrollib üle, mis on talle saadetud pakis või mitte. Arvestades lepingut pidi kaupleja seda tegema ja nii oleks käitunud ka mõistlik isik. Kaupleja saadetist ei kontrollinud vaid lähetas selle edasi.

Kaupleja paljasõnalised väited ja eeldused ei ole tõendid. Kaupleja ei ole tõendanud, et asja vigastused on tekkinud ajal, kui asi oli kas tarbija valduses või tarbija kasutatud postiteenuse osutaja valduses.

VÕS § 644 lg 1 kohaselt tellija peab teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta töö lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Tarbijatöövõtu puhul peab tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul.

Eelnevale korrespondeeruvalt peab ka remondiks saadetud asja valduse saanud töövõtja teatama asja puudustest mõistliku aja jooksul. Enam, kui kuu aega ei ole mõistlik aeg. Kaupleja viivitus põhjustas selle, et asja kahjustamise seisukohalt olulist teavet ei ole enam võimalik hankida. Selline käitumine seab kauplejale kõrgendatud tõendamiskoormuse.

Tulenevalt VÕS § 640 lg 2 vastutab arvutile tekkinud kahjustuste eest kaupleja, mis kandis asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot. Arvestades esitatud fotosid ja kahjustuste kirjeldust on asi kahjustatud selliselt, et seda ei ole mõistlik taastada, tuleb hüvitada asja väärtus.

Tarbijal on VÕS § 101 lg 1 p 3 ja VÕS § 115 alusel kaupleja vastu kahju hüvitamise nõue asja väärtuse hüvitamiseks.

Pooltel ei ole vaidlust nõude summa üle. Kaupleja rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole esitatud.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/