

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-03853-013
Otsuse kuupäev	9. juuni 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Edith Sassian, liikmed Signe Naarits, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	Frogest OÜ, 12661899
Tarbija nõue	Toote vahetamine uue vastu või lepingust taganemine ja tasutud summa tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	24. mai 2021

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Frogest OÜ peab asendama toote uue vastu või tagastama tarbijale lepingu alusel saadud 443 eurot.
 2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.
- Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluseläbivaatamiseks maakohtusse.
- Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija on ostnud 06.01.19 a. frog.ee poest Xiaomi Mi Roborock S5 robot-tolmuimeja (edaspidi toode). Kahe aasta jooksul on tarbija sama probleemiga pöördunud kauplaja poole 3 korda. Põhiprobleemiks on toote mitte töötamine ning vahetatud on laserpea. Iga kord on olnud toode garantii korras remondis 4-7 nädalat. Viimasel korral (kolmas kord, sama probleemiga) soovis tarbija toote asendamist või raha tagastamist.

02.02.2021.a tõi ta kolmandat korda garantiiremonti toote, mis oli hoolikalt puhastatud, sest tarbija oli teadlik, et puhastamata toodet ei ole võimalik tuua kauplajale. Tarbija juhib tähelepanu, et garantii ei ole läbi, sest kahel esimesel korral pikenes garantii kolme kuu võrra (kokku kolme kuu võrra pikenenud). Tarbija lisab, et kolmandal korral oli toode remondis rohkem kui kuu aega ning toob välja, et tootel ei ole ühtegi toru, kuhu saaks tolmu koguneda ja lisas avaldusele foto toru puudumise kohta. Sama info on leitav ka hooldusjuhendis, Tarbija kinnitab, et on puhastanud toodet vastavalt hooldusjuhendis toodule.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et hetkel on toode tehnikute poolt tagastatud kauplajale ning aktis seisab, et tootel ei esinenud defekte vaid toode ei tööta, sest seda ei ole kasutatud õigesti. Tarbija pole saanud aktiga tutvuda, sest pole toodet kauplaja juurest ära toonud. Lisaks juhtis kauplaja tähelepanu, et tootel puudub garantii ning nad tulid viimasel korral tarbijale vastu ning tasusid ise garantii korras toote ülevaatamise, et välja selgitada miks toode ei tööta korrektselt. Kaupleja leiab, et kuna tarbija tuli viimane (kolmas kord) toodet remonti tooma, siis selgitas, et soovib raha tagastamist või toote asendamist ja seetõttu leiab, et tegemist võib olla tarbija

pahatahtlikusega. Tehnik viga ei tuvastanud ning selgitas asjaolu, et toote tööd võis segada tolmu, mis on kogunenud torusse pooleteise aastase kasutamise järel ja seetõttu on tegemist normaalseasjaoluga, et toode ei tööta. Kaupleja palus teha tootele puhastus, mille väärtus on 32 € ning eelpool nimetatud kulud kandis kaupleja, sest nõustus, et garantii on pikenenud eelmiste garantii remontide võrra. Kaupleja selgitab, et "tehniku poolt valjastatud akti järgi viga ei ole tuvastatud, kuid Frogest OÜ, et tulla kliendile vastu ja lahenduse vaidluse lõpetamiseks maksis ise selle teenuse eest. Kliendile ei sobi ükski lahendus ainult uus mudel või raha tagastus. Tarbija isegi ei ole seda seadet parast hooldust proovinud ega tööle pannud. Kaupleja ei nõustu tarbija nõude rahuldamisega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ja sellele lisatud materjaliga ning asjas antud poolte selgitustega, leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule. Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1').

Praegusel juhul on tarbija taganemise põhjusena tuginenud lepingu rikkumisele, kuivõrd ostetud robot-tolmuimejal ilmnesid olulised vead ja seda korduvalt, mis ei võimaldanud toodet kasutada.

Müügilepingut reguleerivate normide kohaselt on müüja põhikohustuseks asja üleandmine ja ostjal omandi tekkimise võimaldamine (VÕS § 208 ja § 209). VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule; lg 3 kohaselt loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Esitatud tõenditest nähtub, et leping on poolte vahel sõlmitud, kokkulepitud hind on tarbija poolt kauplajale tasutud ja lepingu eest on tarbijale üle antud.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Tarbija nõue ei ole aegunud.

VÕS § 230 lg 2 kohaselt algab garantiitähtaeg asja ostjale üleandmisest, kui lepingus või garantiikirjas ei ole ette nähtud garantiitähtaja hilisemat algust. Kui müüjal on kohustus asi ostjale saata, ei hakka garantiitähtaeg kulgema enne asja ostjale üleandmist. Garantiitähtaja kulg peatub ajal, mil ostja ei saa asja kasutada lepingutingimustele mittevastavuse tõttu, mille eest vastutab müügigarantii andja.

Tarbija ostis toote 06.01.2019 e-poest frog.ee, millal sai tarbija kaupa, ei ole esitatud materjalidest näha, kuid kindlasti toimus see peale 06.01.2019. Kui eeldada, et toode anti tarbijale üle 06.01.2019 ja seda ei ole kaupleja juures remonditud, siis tarbija nõude aeguks 06.01.2021.

Hoolduslehe nr 283 järgi on näha, võeti toode garantiiremonti 29.11.2019.

Hooldusakti nr 807 järgi on näha, et toodet uuesti remonditi 06.09.2020 – vahetati laserpea.

Tarbija väidab, et toode oli remondis igakord 4- 7 nädalat. Kaupleja ei ole tarbija väidet ümber lükanud. Kui isegi arvestada, et toode 2019- 2020 oli remondis kokku 4 nädalat, siis teeb see 28 päeva, vähemalt nende päevade võrra pikenes kaupleja garantiikohustus, ehk eeldatav nõude aegumine ei saanud toimuda enne 03.02.2021, kui arvestada kahe remondiajaks 8 nädalat, siis nõude aegumine ei saanud toimuda enne 03.03.2021.

02.02.2021 tõi tarbija toote uuesti remonti, ehk enne nõude aegumist.

Kaupleja ei ole tõendanud, et tootel esineb füüsiline viga, mille tõttu ei ole kaupleja ei ole kohustatud tarbija nõuet rahuldama. Komisjon ei kahtle, et tootel esinesid olulised puudused, mis ei võimaldanud toodet kasutada. Kaupleja väide, et kolmandal korral remonti toodud tolmuimeja ei töötanud tolmu tõttu, ei ole leidnud tõendamist. Tarbija poolt esitatud fotodel ja hooldusjuhendil on näha, et robot-tolmuimejal ei ole torusid. 07.03.2021 kaupleja akt-töölehel nr 2083 toodud järeldus „tolmukast ja torud on mustusest ummistunud, oleme teinud ennetava puhastus“ ei tõenda seda, et toode ei ole defektne, jääb arusaamatuks milleks teha tootele ennetava puhastuse. Ennetav puhastus viitab sellele, et toode ei olnud tolmu täis.

VÕS § 223 lg 1- 3 kohaselt müüjat loetakse müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas ka siis, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist. Tarbijalemüügi puhul loetakse müüja oluliseks lepingurikkumiseks ka asja parandamise või asendamisega ostjale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist. Nimetatud juhtudel ei pea ostja määrama müüjale tema kohustuse täitmiseks käesoleva seaduse §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega ning võib muu hulgas lepingust taganeda.

Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Tarbija tasus kauplejale kauba maksumuse ja saatekulud kokku 433 eurot, mida tal on VÕS § 189 lg 1 alusel õigus tagasi saada.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada VÕS § 101 lg-s 1 sätestatud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas nõuda kahju hüvitamist (p1) ja lepingust taganeda (p 4). VÕS § 116 lg 1 sätestab, et lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud; lg 2 kohaselt on oluliseks lepingurikkumiseks eelkõige selline kohustuse rikkumine, mille tõttu jääb pool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis (p 1) või mis annab kahjustatud lepingupoolele mõistliku põhjuse eeldada, et teine lepingupool ei täida kohustust ka edaspidi (p 4).

Komisjon leiab, et tarbija nõue on põhjendatud ja kaupleja peab tarbijale asendama toote uue vastu või tagastama tarbijale müügilepingu alusel saadud 433 eurot.

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

Edith Sassian

/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/

Signe Naarits

/allkirjastatud digitaalselt/