

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-03091-017
Otsuse kuupäev	1. juuli 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Enn Tonka, liikmed Sven Lehis, Keilin Tammepärg
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10178070
Tarbija nõue	seadme remondi maksumuse osaline tagastamine (kahju hüvitamine)
Asja läbivaatamise aeg	18. juuni 2021

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu võivad nad sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse

Asjaolud:

Tarbija esitas 04.03.2021 avalduse Tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija avaldas, et ta ostis 28.06.2019 kauplejalt mobiiltelefoni Samsung Galaxy S10+8+128GB Black. Seadme eest tasuti osamaksetena, periood 24 kuud lõpptähtajaga 28.06.2021. Telefoni maksumus oli 899 eurot. Samal kuupäeval sõlmisid tarbija ja kaupleja ka nutikindlustuse lepingu nr 8397134 ostetud seadme kindlustamiseks. Kindlustusperiood 28.06.2019 – 27.06.2021, omavastutus 100 eurot. Tarbija avaldusest ja sellele hiljem lisatud dokumentidest selgub, et seoses telefoni kukkumisega tekkinud ekraanikahjustuse parandamiseks pöördus tarbija 27.02.2021 kaupleja poole. Hooldustöö käigus 27.02 kuni 09.03.2021 tuvastati telefonil mehaanilise vigastused, mille kõrvaldamine garantii korras ei olnud võimalik. Tarbijale pakuti telefoni tasulist remonti 418 euro eest, sh esikaane vahetus 339 eurot ja tagakaane vahetus 79 eurot. Kaupleja keeldus telefoni parandamisest kindlustuslepingu alusel tarbija jaoks tasuta, sest remondi maksumus ületas seadme jääkväärtust. Avalduses komisjonile selgitas tarbija, et kindlustusperioodi jooksul seadme väärtus ei vähene, sest kindlustusmakse suurus ei muutu. Kui parandamine on kallim, kui telefoni väärtus, siis ei peaks tarbija hüvitama remondi maksumuse ja telefoni väärtuse vahet. Samuti ei ole õiglane, kui tarbija saab seadme asendamise korral valida teise seadme vaid jääkmaksumuse ulatuses. Kui igakuine kindlustusmakse on üks kindel summa, siis toote purunemisel või hävimisel on kaupleja kohustatud asendama toote vähemalt samade tehniliste näitajatega tootega või toote korda tegema ja tarbija peaks hüvitama vaid omavastutuse osa. Avalduse nõudis tarbija telefoni parandamist, asja asendamist ja kahju hüvitamist. Tarbija rahaline nõue oli 899 eurot. Samuti oli tarbija nõus sellega, et kaupleja teeb telefoni korda omal kulul ja tarbija tasub omavastutuse 100 eurot. Tarbija avalduse komisjoni sekretariaadis menetlemise tulemusena selgus, et tarbija telefon on parandatud, tarbija on tasunud remondi maksumusest 158,40 eurot, so telefoni maksumuse ja remondi maksumuse vahe koos omavastutusega. Tarbija leiab, et ta ei ole kohustatud tasuma omavastutust ületavat 58,40 eurot ja see summa ongi tarbija nõudeks kaupleja vastu. 27.05.2021 telefonivestluses komisjoni sekretariaadiga kinnitas tarbija, et telefon on parandatud ja ta on selle eest maksnud 158,40 eurot, kuid nõuab omavastutust ületava 58,40 euro tagastamist. 26.05.2021 kirjutas komisjoni sekretariaadile väitis tarbija jätkuvalt, et

kaupleja rikub nutikindlustusega seadust. Tarbija leiab, et seni, kui ta maksab igal kuul sama summa (kindlustuse eest), tähendab see, et telefon on väärt sama palju, kui ta ostes oli. Kõigist kaupleja ettepanekutest tarbija keeldus.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas 25.03.2021 kirjas tarbijale, et Nutikindlustuse tingimuste alusel on kindlustusjuhtumi korral võimalikud kaks lahendust: seadme parandamine, mis toimub juhul, kui remondi maksumuse on väiksem, kui seadme jääkväärtus ja seadme asendamine, kui parandamine ei ole võimalik või remondi maksumus ületab jääkväärtust. Seadme asendamine on võimalik vaid jääkväärtuse suuruses summas. Kaupleja tegi tarbijale kolm ettepanekut: 1) kaupleja kannab seadme jääkväärtuse summa ja omavastutuse vahe 259,60 eurot tarbija mobiilside teenuste arveldusse ettemaksuna; kaupleja teeb seadme remondi, kui tarbija tasub jääkväärtuse ja remondi maksumuse vahe 58,40 eurot ja tasub omavastutuse 100 eurot; 3) tarbija soetab jääkväärtuse 259,60 euro ulatuse uue seadme või kasutab seda uue seadme sissemaksuks. Elisa nutikindlustuse tingimuste TH-ELISA 2061 p 54 kohaselt oli tarbija telefoni jääkväärtus 359,60 eurot. Üle 18 kuu kuni 24 kuud kasutatud telefoni jääkväärtus oli 40% telefoni müügihinnast. Kirjalikud selgitused tarbija avalduse kohta esitas kaupleja tarbijavaidluste komisjonile 23.04.2021. Kaupleja jäi selgitustes varem tarbijale esitatud seisukohtade juurde. 26.05.2021 kirjas komisjonile teavitas kaupleja komisjoni, et 07.05.2021 nõustus tarbija kaupleja pakutud lahendusega, mille kohaselt kaupleja teeb seadme remondi ning tarbija tasub seadme jääkväärtuse ja remondi maksumuse vahe 58,40 eurot ja omavastutuse 100 eurot. 23.05.2021 tasus tarbija remondi eest 158,40 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Hinnanud kogutud tõendeid kogumis, leidis komisjon, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele. Poolte vahel on vaidlus Elisa nutikindlustuse tingimuste TH-ELISA 20161 kohaldamise üle tarbija telefoniga juhtunud kindlustusjuhtumis. Komisjon märgib, et kaupleja on kindlustusjuhtumi lahendamisel juhindunud eeltähendatud tingimustest ja tarbijaga sõlmitud nutikindlustuse lepingust. Tarbija väited telefoni esialgse väärtuse säilimisest kogu kindlustusperioodi jooksul ei ole asjakohased ega põhine kindlustustingimustel ja -lepingul. Enne nutikindlustuse lepingu sõlmimist tutvus tarbija nii lepinguga kui nutikindlustuse tingimustega ning lepingut allkirjastades ka nõustus nendega. Muu hulgas nähti tingimuste p-s 54 ette kindlustatava seadme väärtuse vähenemine kindlustusperioodi jooksul, tarbija seadme vanuse puhul kindlustusjuhtumi toimumise ajal oli selle jääkväärtus 40% esialgsest väärtusest. Tarbijakitseseaduse § 40 lg 1 kohaselt on Tarbijavaidluste komisjon tarbijavaidlusi lahendav sõltumatu ja erapooletu üksus. Sama paragrahvi 3. lõikes sätestatakse, et komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisest lepingut tulenevaid tarbija algatatud tarbijavaidlusi. Lepinguline vaidlus tarbija ja kaupleja vahel saab tekkida vaid juhul, kui kaupleja on rikkunud lepingust tulenevaid kohustusi. Võlaõigusseaduse § 100 on sätestatud, et kohutuste rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. Tarbija ei ole avalduses ega ka muudes komisjonile esitatud dokumentides osundanud, milles seisnes tema ja kaupleja vahel sõlmitud nutikindlustuse lepingu rikkumine, veel vähem, ei ole esitatud ka tõendeid, millest nähtuks lepingu rikkumine. Tutvunud nutikindlustuse tingimustega oli tarbijal võimalus valida, kas leping sõlmida või jätta see tegemata. Pärast lepingu jõustumist ei saa lepingu pool lepingu tõlgendamisega või muul viisil anda sellele esialgsest erinevat sisu.

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

Enn Tonka
/allkirjastatud digitaalselt/

Keilin Tammepärg
/allkirjastatud digitaalselt/

Sven Lehis
/allkirjastatud digitaalselt/