

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-02172-013
Otsuse kuupäev	16. juuli 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Enn Tonka, liikmed Mari-Liis Aas, Lea Vainomäe
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	18. juuni 2021

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kauplejal taastada sülearvuti remonti andmise eelne seisukord. Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija esitas 11.02.2021 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija ostis 04.08.2019 kauplejalt sülearvuti Lenovo IdeaPad 530S. Kaupleja 04.08.2019 müügitelemine arve kohaselt maksis arvuti 779 eurot. Tarbija arvuti eest selle kättesaamisel ei maksnud. Arvuti eest maksis tarbija igakuiste maksetena, mis kajastusid arvetel telefoniumbri 53059208 all nimetusega „seadme osatasu“. 22.12.2020 ei liikunud arvutit avades enam korralikult üks hingedest. Hing oli hakanud murduma. 23.12.2020 viis tarbija arvuti parandamiseks kaupleja Kristiine esindusse. Arvuti saadeti volitatud hoolduskeskusesse MTTC Eesti ÜO. Vea kirjelduse märgiti, „22.12.2020 klient tahtis teha arvuti lahti ja tagumine detail äkiliselt läks katki, pole varem kukkunud ja vigastusi saanud. Kui klient tahtis panna arvuti kinni, siis läks teine detail katki.“ Arvutile tehti diagnostika ja selle tulemusena leiti, et arvuti vigastust ei garantii korras ei parandata ning tarbijale pakuti tasulist remonti 282 euro eest. Tasulisest remondist tarbija loobus ning nõustus, et arvuti tagastatakse temale samas seisus nagu see oli kauplejale parandamiseks üleandmisel. Kauplejalt sai tarbija arvuti tagasi täielikult lõhutuna. Seadet remonti viies ei olnud sellel pealtnäha viga midagi ja seda sai kasutada, vaid üks hing oli vigastatud. Arvutit tagasi saades oli ekraan klaviatuuri küljest lahti murdunud, ekraani vasak alumine äär oli saanud mehaanilisi kahjustusi lahti oleva kruvi tõttu, mis oli jäetud arvutikaane vahele. Arvutit ei saanud sisse lülitada, sest toitenupule oli surutud arvuti üks hingedest. Kotikesega olid kaasa pandud kruvid ja arvuti detailid. Arvutit kätte saades ei olnud tarbija selle seisundiga rahul ning kaupleja tegi arvutist pildid ning edastas need hooldustööde juhile. Tarbija esitas 06.02.2021 kauplejale ka pretensiooni seadme lõhkumisest tuleneva kahju hüvitamiseks. Pretensioonis nõudis tarbija arvuti korda tegemist kaupleja kulul või hüvitist lõhutud seadme eest. Avalduses komisjonile nõuab tarbija kahjuhüvitist 700 eurot. Arvuti tasuta parandamisest tarbija loobus.

Kaupleja seisukoht:

Kirjades tarbijale põhjendas kaupleja, miks arvutit garantii korras ei parandata. Kaupleja esitas 22.03.2021 tarbijavaidluste komisjonile kirjalikud selgitused tarbija avalduse kohta.

Kaupleja selgitas komisjonile, miks seadet ei saanud remontida garantii korras. Klient ei soovinud tasulist remonti ning palus seadme remontimata kujul tagastada. Sülearvuti sai Klient kätte 05.02.2021 ning esitas kaebuse arvuti seisukorra kohta järelteeninduse süsteemis. Teli seadmete hoolduse spetsialist selgitas oma 11.02.2021 vastuses, et tehnik võttis vigastuste täpsemaks hindamiseks arvuti lahti, mis loogiline remondiprotsessi osa. Selle põhjal koostas ka tehnik tasulise remondi pakkumise. Vaidlust ei ole antud juhul selles osas, et arvuti kasutaja andis remonti juba katkiste hingega arvuti. Kuna hinged, mille tehnik lahti võttis, olid juba remonti tuues katki, siis on ka loogiline, et arvutit ei saanud enam samamoodi kokku panna ja arvuti kordategemine olekski vajanud remonti. Piltide pealt, mis on hooldusepartnerile saadetud, võib tunduda nagu oleks eelnev ja hilisem arvuti seisukord täiesti erinevad – arvutilt tuli diagnostika tegemiseks eemaldada hingede paneel, mistõttu on ka selgelt näha vigastuse tegelik ulatus. Kuna klient ei soovinud tasulist remonti teostada, siis ei olnud võimalik muud moodi arvutit transportimiseks kokku panna ja tagastati taolisel kujul. Rõhutame, et tegu ei ole tehnika poolt arvuti lõhkumise vaid juba vigastatud seadme lahti võtmisega, et adekvaatselt hinnata remontööde ulatust. Seega eeltoodust lähtuvalt ja tuginedes asjaolule, et arvuti toodi juba katkiste paneelihingedega Teliasse remonti ehk valduse üleandmise hetkel fikseeriti mehaaniline kahjustus, siis leiame, et Telial ei ole antud juhul kohustust seadet tasuta parandada, asendada ega hüvitada selle maksumust Kliendile. Oleme endiselt valmis teostama remondi tasulises korras.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud tõendeid kogumis leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele osaliselt. Poolte vahel puudub vaidlus tasuta remondist keeldumise üle. Seepärast ei pea komisjon analüüsima poolte väiteid garantiiremondi nõude ja selle tegemisest keeldumise õiguspärasuse üle. Pooled vaidlevad selle üle, kas tarbija on saanud arvuti remondis (diagnostikas) tekkinud puuduste tõttu kahju. Tarbija esitatud avaldusega, vea kirjeldusega ja ka fotodega on tõendatud, et tarbija arvuti remonti andmise ajal töötas, kuigi sel olid kahjustunud hinged. Kindlasti ei olnud arvuti remonti andmisel sellega kaasas eraldi kruvisid jm osi. Kui arvuti ekraan oleks olnud seadme remonti andmisel kahjustunud, oleks see asjaolu kajastunud ka vea kirjelduses. Tasulisest remondist keeldumise tõttu lubati tarbijale tagastada remontimata arvuti sellises seisus nagu see oli remonti andmise ajal. Kaupleja selgitas, et vea kindlakstegemiseks tuli arvuti hinged lahti võtta ning arvutit ei saanud enam sama moodi kokku panna ja arvuti kordategemine oleks vajanud remonti. Kaupleja ei eita, et arvuti seisund tarbijale tagastamise ajal oli halvem, kui remonti võtmisel ja arvuti ei töötanud. Kaupleja ei selgita, miks ei olnud võimalik taastada arvuti remondieelset olukorda. Tarbija nõue ei seisne arvuti kordategemises, vaid remondieelse olukorra taastamises. Kaupleja ei ole ka tarbijat hoiatanud, et diagnostika tagajärjel võib arvuti seisund veelgi halveneda. Jääb selgusetuks, kas oli võimalik hinnata olemasolevaid hingede vigastusi ka ilma arvutit lahti võtmata ja miks seda ei tehtud. Igal juhul oli tegemist ilmselgelt mehaanilise vigastusega. Arvuti remondi (diagnostika) ajal tekkinud puuduste tõttu on tarbija saanud kahju ja tal on õigus kahju hüvitamisele. Avalduses komisjonile hindab tarbija talle tekitatud kahju suuruseks 700 eurot, põhjendades seda asjaoluga, et arvuti parandamine on kallim, kui esialgse vea puhul ning arvutit on kasutatud vaid 18 kuud. Samas on tarbija nõustunud arvuti tagastamisega sellises seisus, nagu see oli remonti viimisel. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju suvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Kui täieliku remondi maksumus kaupleja pakkumuse kohaselt oli 282 eurot, siis ilmselgelt ei saa tarbijale tekkinud kahju olla sellest suurem. Komisjonil puuduvad igasugused tõendid kahju tegeliku rahalise suuruse hindamiseks. Komisjonil ei ole võimalik hinnata, kui palju maksaks arvuti viimine remondi ja diagnostika eelsesesse seisundisse. Komisjon arvestab VÕS § 127 lg 6, mille kohaselt juhul, kui kahju

tekitamine on kindlaks tehtud, kuid kahju täpset ei suurust ei saa kindlaks teha, otsustab hüvitise suuruse kohus. Komisjonil puudub seaduslik võimalus otsustada kahju täpse suuruse üle. Samas on VÕS § 127 lg 1 sätestatud kahju hüvitamise eesmärk saavutatav, kui kaupleja viib arvuti sellisesse olukorda, nagu see oli seadme remonti andmise ajal.

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/

Mari-Liis Aas

/allkirjastatud digitaalselt/

Lea Vainomäe

/allkirjastatud digitaalselt/