

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-06547-022
Otsuse kuupäev	24. sept 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu, liikmed Diana Lints, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	Frogest OÜ, 12661899
Tarbija nõue	kauba asendamine või raha tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	13. sept 2021

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus

1.1. Kauplejal on kohustus tarbijale tagasi maksta 364,40 eurot või asendada toode Xiaomi Mi Roborock S5 uue sama tootega.

Otsusega mittenõustumisel võivad pooled vaidlust järkata maakohustus, kauplejal tuleb hagi esitamisest teavitada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit.

Asjaolud:

28.10.2019 ostis Tarbija e-kauplusest frog.ee tolmuimeja Xiaomi Mi Roborock S5.

01.11.2019 sai Tarbija toote kätte.

Umbes aasta ja 2 kuud pärast ostmist ilmnes puudus: robot ei hakka laadima ning näitab: „error 13, could not charge properly. Make sure charging surfaces are clean.“
"Laadimiskontakte on regulaarselt puhastatud, probleem ei ole selles."

25.12.2020 pöördus Tarbija pretensiooniga Kaupleja poole ja esitas video seadme käitumisest.

28.12.2020 palus Kaupleja saata ülevaatamiseks.

17.01.2021 teatas Tarbija, et taasseadistas seadme ning pärast seda tolmuimeja töötas mõned päevad korrektselt, kuid siis ilmnes viga uuesti, mistõttu saadab ta seadme tagasi.

Kaupleja seadmel viga ei tuvastatud ning tolmuimeja tagastati Tarbijale parandustööd tegemata.

07.02.2021 pöördus Tarbija uuesti Kaupleja poole, kuna sama viga ilmnes koheselt uuesti ja saatis video.

12.02.2021 palus kaupleja uuesti toote tagastada.

17.-20.03.2021 tagastas Tarbija seadme.

30.04.2021 Hooldusest tagastati seade märkega: „Hooldus tehtud – üldhari, üldventiil, laadimiskontakt.“

Koheselt pärast seadme tagasisaamist ilmnes sama probleem koheselt uuesti, lisaks ei toiminud enam mobiilirakenduses kõik roboti juhtimise funktsioonid (ei joonistu kaart, ei ole võimalik määrata imemisvõimsust, kaardihaldus mitteaktiivne) ja seda sõltumata algseadistamist ja rakenduse uuesti installeerimist. Tarbija saatis video.

Tarbija soovis raha tagastamist või toote asendamist uuega.

03.05.2021 vastas Kaupleja, et kogenud hooldusettevõtte AS Speleta hinnangul on seade töökorras.

04.05.2021 selgitas Tarbija, et tehtud tööd ei ole puudust eemaldanud. Seade ei saa end laadida. Tarbija palus seade asendada või raha tagastada.

13.05.2021 palus Kaupleja seadme uuesti, kolmandat korda tagastada.

Tarbija ei nõustunud samamoodi uuesti asjatult seadet saatma ja palus selgitusi, milliseid töid on eelmisel kahel korral tehtud ning milliseid toimingid nüüd tehakse. Sellele vastust ei saanud ja seadet Kauplejale ei saanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu nõude rahuldamisega.

Klient pöördus eelnevalt juba mitte tootjagarantii raames kuid pretensiooni esitamise ajal teeninduse poole, igale kirjale oli vastus saadetud. Juhtumi 1943 raames seadmel tootmisdefekte tuvastatud ei ole ning juhtumi 2517 raames oli kõik kirjeldatud vead testitud ning tehase defekte ei tuvasta, seade ise toimib ootuspäraselt, hooldus tehtud - üldhari, üldventiil, laadimiskontakt.

VÕS § 218 lg 2 teise lause kohaselt tarbijalepingumüügi 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.

Eeltoodu tähendab, et esimesel kuuel kulu tekkinud defekti peetakse tootmisdefektis ning kuna kaupleja ei ole sellega nõus, siis ta peab tõendama vastupidist. Ostetud asi oli ostetud rohkem kui kuue kuu tagant. Seega tõendama asja mittevastatus peab just tarbija. Käesoleval ajal tarbija seda teinud ei ole.

Hoolduses seadme viga ei ilmnenu ja tootmisvigu ei tuvastatud kummalgi korral. Teisel korral tehti üldhooldus.

Seega käesolevas asjas ei ole täidetud ka VÕS § 223 eeldused, kuna ostetud tootel ei ole sellist rikkumist, mida tule remontida või mis annab alus toode asendamisele.

Samuti on väär tarbija seisukoht selles osas, et «küsimuste peale, mida täpsemalt on hoolduses varasemalt tehtud ja mida neil veel teha oleks, et probleem lahendada, selle ei vasta», kuna alati kaupleja selgitas kõik vajalikud asjad tarbijale ja esita hoolduse kohta dokumendid.

Kaupleja rõhutab ka lisaks ka seda, et teostatud hooldused ei tähenda aga, et tootel oli kahjustamisega. Hooldus tähendab siinkohal, et kaupleja omapoolt soovis aidata enda kliendile ja kontrollis esitatud tarbija poolt ostetud asja.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Ühtlasi kuulas komisjon istungil poole (kaupleja) ära. Tarbija istungile ei ilmunud, kuid tarbija palus arvesse võtta tema eelnevalt kirjalikult esitatud seisukohti.

Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses.

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 ostis Kaupleja e-poest Xiaomi Mi Roborock S5 hinnaga 364,40 eurot.

Tarbija asus toodet kasutama. Esitatud tõenditest nähtub, et pooled vaidlevad selle üle, kas kaupleja on müügilepingust tulenevaid kohustusi rikkunud, mis väljendub müüdud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217), kas kaupleja vastutab asja mittevastavuse eest (VÕS §-id 103 ja 218), kas tarbija on asja lepingutingimustele mittevastavuse korral kaupleja suhtes õiguskaitsevahendite kohaldamiseks täitnud teatamiskohustust (VÕS § 220) ning kas tarbijal on õigus kaupleja vastutuse korral asja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda lepingutingimustele mittevastava asja (tolmuimeja) asendamist uue tolmuimeja vastu (VÕS § 222 lg 1) või kas tal on õigus alternatiivselt lepingust taganeda.

Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Hoolimata asja mittevastavusele lepingutingimustele võib müüja vabaneda vastutusest, kui oma majandus- ja kutsetegevuses müügilepingu sõlminud ostja ei teata asja mittevastavusest müüjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta asja lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama ega ole mittevastavust piisavalt täpselt kirjeldanud (VÕS § 220 lg 1-3).

Tarbija jaoks loetakse mõistlikuks teatamise ajaks 2 kuud (VÕS § 220 lg 1 teine lause). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54).

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Sealjuures eeldatakse, et esimese kuue kuu jooksul ilmnenu puudus oli asjal juba üleandmisel ehk tegemist on tootmisdefektiga, mis ilmnes alles hiljem. Pärast kuute kuud lasub tõendamiskoormus tarbijal.

Faktilistest asjaoludest nähtub, et tolmuimejal tekkis puudus 1 aasta ja 2 kuu pärast ostmist (ost toimus 28.10.2019, kätte sai tolmuimeja 01.11.2019). Tarbija pöördus pretensiooni esitamise tähtaja sees s.o 25.12.2020 (sh mõistliku ajajooksul) kaupleja juurde ning palus parandada tolmuimejal tekkinud viga. Samuti nähtub faktilistest asjaoludest, et tarbija on pöördunud paaril korral veel sama veaga kaupleja poole, kuid kaupleja tolmuimeja algset (korduvat) viga korda teinud ei ole. Antud viga seisnes selles, et tolmuimeja ei hakka laadima, mistõttu ei ole võimalik tolmuimeja kasutada korrapäraselt.

Seega on tarbija täitnud teavitamiskohustust ning teavitanud õigeaegselt tootel lasuvatest puudustest.

Faktilistest asjaoludest nähtub, et tarbija on tõendanud asjal lasuvatest puudustest kauplejat mh videoga. Videolt nähtub, et tolmuimeja ei lae ennast, vaid jätab laadimise pooleli ja kuvab veakoodi. Esitatud tõendite pinnal leiab komisjon, et tegemist on tootel lasuva puudusega, mida ei ole tarbija tekitanud. Kaupleja on küll korduvalt parandanud tolmuimejat, kuid sel lasuvat vaidlusalust puudust kõrvaldatud ei ole.

Asjakohatu on kaupleja väide, et seade ise töötab ootuspäraselt. Vaidlus on selle üle, kas tolmuimeja laeb ehk kas seda saab korrapäraselt kasutada. Seega, kui tolmuimeja ei laeks ei saaks seda eesmärgipäraselt kasutada, kuivõrd seade on akuga ja eeldab laadimist, et seda saaks kasutada.

Ühtlasi ei ole ka õiged kaupleja väited, et tarbija ei ole tõendanud vea tekkimist ning, et kaupleja on korrektselt toodet varasemalt parandanud. Komisjonile esitatud materjalidest (sh videotest) nähtub, et tolmuimeja laadimise viga ei ole tekitatud tarbija tõttu ning selle parandamise kohustus lasub kauplejal. Kokkuvõtlikult leiab Komisjon, et tarbija on tõendanud toote lepingutingimustele mittevastavuse, mis seisneb selles, et tolmuimejat ei saa eesmärgipäraselt laadida ja seeläbi pärast laadimist kasutada.

VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt. Asjas esitatud materjalidest nähtub, et kaupleja on püüdnud toodet parandada, kuid see ei ole õnnestunud. Seetõttu on tarbijal õigus nõuda asja asendamist.

Komisjon märgib, et alternatiivselt on õigus tarbijal ka lepingust taganeda.

Kaupleja on müügilepingut oluliselt rikkunud. VÕS § 223 lg 1 kohaselt loetakse kaupleja 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.

Tarbija on põhistanud ja tõendanud, et tal esines alus lepingust taganeda. Tarbija esitas Kauplejale lepingust taganemise avalduse (läbi tvk).

VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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

Mihkel Kivisalu
/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp
/allkirjastatud digitaalselt/

Diana Lints

/allkirjastatud digitaalselt/