

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-11316-013
Otsuse kuupäev	2. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu, liikmed Keijo Lindeberg, Grete Leesmann
Tarbija	
Kaupleja	Klick Eesti AS, 11199045
Tarbija nõue	lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	10. nov 2021

Resolutsioon:

1. jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 17.08.2021.a kauplejalt e-poest teleri Philips 55“ PUS7855 UHD SmartTV (sn: FZ2A2038028382) hinnaga 519,99 eurot (Arve nr. S21023595). Kodus pakendit avades oli teleri ekraan katki. Kaupleja hinnangul on tarbija telerit transpordi käigus ise kahjustanud.

Tarbija avalduse kohaselt läks ta Lasnamäe esindusse telerile 19.08.2021.a järgi ning võttis kinnises karbis olnud teleri vastu ja karpi kohapeal ei avatud ning tarbija ei osanud seda ka nõuda. Tarbija transportis teleri koju (auto allalastud istmetel) ja kodus pakendit avades selgus, et teleri ekraani ülaseriv on keskelt muljutud ja mehaanilise kahjustusega. Tarbija selgituste kohaselt võttis ta kõigepealt välja pakendi ülaosas oleva televiisoripuldi ja pani sinna patareid ning võttis kilest välja televiisorijalad. Edasi võttis tarbija karbist välja televiisori ning telerit vaadates eeldas tarbija algselt, et tegemist on ekraanile halvasti asetatud kaitsekilega, mis on sealt kortsus, aga lähemal vaatlusel selgus, et mingit kilet ei olnud ja katki on tõesti ekraan. Tarbija pöördus samal päeval kauplusesse tagasi ning teler saadeti hooldustöökotta. 02.09.2021.a vastati tarbijale, et toote väärtus on 100% vähenenud ja raha ei tagastata. Tarbija selle otsusega nõus ei ole, sest telerit enne ostu koos temaga üle ei vaadatud ja ta ei ole kursis, et peaks pakendit põhjalikult uurima, sest papist pakendid ei ole kunagi väga sirgete servadega. Tarbija väitel on Euronicsist ostetud teleri karbil näha, et transportida tuleb märgitud osa ülespoole ja Klick Eesti AS-i väide, et telerit tuleb transportida püsti, ei vasta tõele.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluse lahendamise käigus, lisas tarbija, et „pakendil ei olnud mulle näha mingeid nähtavaid kahjustusi telerit Klickist kätte saades ega neilt katkise teleriga pakendit üle andes“. Tarbija ise pakendist fotot ei teinud.

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja kinnitab, et tarbija soovis 19.08.2021.a teleri tagastada ning teler registreeriti remonti ja kaupluses tehti fotod nii telerist, kui ka pakendist. Kaupleja sõnul on teleri pakendil selgelt näha kahjustused ning ka hooldustöökoja tehnik tuvastas, et pakendil olev kahjustuse koht kattub teleri kahjustuse omaga. Kokkuvõtvalt osutuks teleri remont hooldustöökoja hinnangul kallimaks (remondi hind 538 €), kui teleri enda maksumus, mistõttu on teleri väärtus 100% vähenenud.

Kaupleja ei nõustu tarbija väitega, et teleri pakendil puuduvad juhised toote transpordiks ning pakendil on näha, et telerit tuleb transportida püstises asendis, mida tarbija eiras. Klick Eesti AS-i vastuse kohaselt selgitas ka klienditeenindaja tarbijale sama asja, samuti ei nõustu kaupleja sellega, nagu oleksid kõikide telerite pakendid kortsus või vigastustega, sest telerite lattu saabumisel kontrollitakse pakendid üle ja deformeerunud pakenditega tooted saadetakse tootjale tagasi. Enne kauba tarbijale üleandmist vaatas tarbija pakendi koos klienditeenindajaga üle ja siis pakendil kahjustusi ei olnud ja tarbija nendele tähelepanu ei juhtinud. Kaupleja kinnitusel ei avata kinnises pakendis tooteid ostjale üleandmisel, sest tootja garanteerib toodete vastavuse normidele. Küll aga olid pakendil kahjustused siis, kui tarbija teleriga tagasi müügiesindusse pöördus. Hooldustöö logis on kaupleja esindaja märkinud ära, et „kruuvid olid avatud ja tundub nagu juba sisse keeratud ja puldile patareid olid ka pandud“, mis tundus kauplejale samuti imelik.

Kaupleja on seisukohal, et kahjustused pidid tekkima transpordi käigus, samuti oli toote transpordi viis mittepüstises asendis vale, mistõttu ei nõustu ta tarbija nõudega.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus ei kuulu 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 kauplejalt e-poest teleri (edaspidi toote). Tarbija läks tootele kaupleja poodi ise järgi ning transportis toote ise.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas kaupleja vastutab asja mittevastavuse eest (VÕS §-id 103 ja 218). Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2).

Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat tootel lasuvatest väidetavatest puudustest.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi,

ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 6 järgi ei vasta tarbijamüügi puhul asi kokkulepitud tingimustele, kui asi ei ole seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, seda eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale; kuue kuu jooksul ilmnenud puuduse korral eeldatakse, et asja mittevastavus oli olemas kauba üleandmise ajal. Erialakirjanduses on märgitud, et ostja peab väidetavalt lepingutingimustele mittevastava asja üleandmise korral suutma tõendada (1) nii lepingutingimuste rikkumisele viitava puuduse olemasolu asjal kui ka seda, et (2) vastav puudus või selle põhjus eksisteeris juba asja temale üleandmise hetkel. Materjalidest nähtub,, et tootel on tekkinud defekt (teleri ekraan oli katki).

Faktilistest asjaoludest nähtub, et tarbija soovib ostusumma tagastamist, kuivõrd defekt oli tekitatud kaupleja poolt. Samas ei ole tarbija esitanud tõendeid selle kohta, et tootel olev defekt oli olemas juba enne toote üleandmist.

Kaupleja on käesoleval juhul esitanud ekspertiisi. Ekspertiisist nähtub, et tootele tekkinud defektid on tekkinud toote valel transportimisel (külitati asendis). Kaupleja esitas komisjonile ka pildid, millest nähtub toote karbi vigastus, mis on samas kohas, kus telerile vigastus tekkis. Samuti on toonud ekspertiis välja, et tarbija oli lisaks paigaldanud tootele kruvisid ja puldile patareisid ehk tarbija oli asunud telerit paigaldama.

Vastavalt tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 peab asjaolu, millele tuginetakse, tõendama pool, kes sellele tugineb. Seda on mõistlik kohaldada ka vaidluste kohtueelses lahendamises.

Käesoleval juhul ei ole tarbija tõendatud puuduse (lepingutingimusele mittevastavuse) olemasolu ning et lepingutingimusele mittevastavus oli olemas juba toote üleandmise ajal. Esitatud tõenditest nähtub, et tarbija ei ole suutnud oma väiteid tõendada ega ümber lükata kaupleja tellitud ekspertiisi. Teostatud ekspertiisist nähtub, et viga on tekkinud tarbija tõttu (toote valel transpordil). Seetõttu leiab komisjon, et kaupleja on nõuetekohaselt tõendanud, et tema tekkinud toote vigade eest ei vastuta. Eeltoodust tulenevalt ei kuulu tarbija avaldus rahuldamisele.

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/

Grete Leesmann
/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg
/allkirjastatud digitaalselt/