

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-09354-021
Otsuse kuupäev	1. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anna Pauliina Aavik, Grete Leesmann
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10178070
Tarbija nõue	Lepingu täitmine
Asja läbivaatamise aeg	15. nov 2021

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks 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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis 26.06.2019 kauplajaga telefoni Apple iPhone XS 256 GB ostmiseks osamaksetega varamüügi lepingu 1349 euro suurusele summale, samuti sõlmis nutikindlustuse lepingu nr 8372983 kindlustusperioodiga 26.06.2019-25.06.2021, telefoni kindlustusväärts oli samuti 1349 eurot, omavastutus 150 eurot. Tarbija telefon kukkus maha, kindlustusjuhtumi toimumise aeg oli 21.06.2021. Tarbija pöördus hüvitise saamiseks kauplaja poole. Kaupleja teatas tarbijale, et telefoni paranduse hind on üle 600 eurot, milline ületab telefoni jääkväärtust, seetõttu pakkus tarbijale uue telefoni ostmist hüvitise summa võrra soodsamalt. Tarbija ei nõustunud kauplaja pakkumisega leides, et parandamise hind ei ole õige. Telefonil kahjustus kukkumisel ekraan, mille parandamise keskmine turuhind on 200 eurot.

Tarbija soovib, et kauplaja parandaks tema telefoni turu keskmise tasu eest või hüvitaks tarbijale teise teenusepakkuja juures kantavad kulud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus see jätta rahuldamata. Kaupleja saatis tarbija telefoni tootja volitatud hoolduskeskusesse MTTC Eesti OÜ ülevaatamiseks ja võimaliku remondi teostamiseks. Hoolduskeskus lähtub seadmete ülevaatamisel, remondipakkumise või seadme asenduse pakkumisel tootja (Apple) kehtestatud nõuetest. Hoolduskeskus tuvastas telefonil mehhaanilised vigastused, mis ei ole tootmisdefektid, mistõttu oli tootel garantii lõppenud. Hoolduskeskuse hinnangul ei olnud puudusi võimalik remondiga kõrvaldada, mistõttu tegi hoolduskeskus pakkumise asendada telefoni sama mudeli vastu hinnaga 618

eurot.

Kaupleja selgitab, et poolte sõlmitud nutikindlustuse lepingu tingimuste kohaselt hüvitatakse kindlustusjuhtumi tõttu tekkinud kahju kahel viisil: telefon kas parandatakse või see asendatakse. Muid hüvitamise viise pooled kokku ei leppinud. Rahalise arvestuse aluseks on telefoni jääkväärtus kindlustusjuhtumi ajal. Kaupleja arvutuse kohaselt oli 21.06.2021 telefoni jääkväärtus 539,60 eurot ($1349,00 \text{ eurot} \times 40\% = 539,60 \text{ eurot}$). Lisaks peab tarbija tasuma omavastutuse summas 150 eurot.

Telefoni parandamise või asendamise valiku osas leppisid pooled lepingus kokku, et kui parandamise hind on jääkväärtusest kõrgem, toimub kahju hüvitamine asendamise teel. Hoolduskeskuse andmetel ületab parandamise kulu jääkväärtust 539,60 eurot. Seetõttu tegi kaupleja tarbijale ettepaneku asendada telefon uue telefoni ostmisega hinnaga 618 eurot, millise omandamiseks peab tarbija juurde tasuma jääkväärtust ületava osa, samuti omavastutuse osas.

Kaupleja ei nõustu tarbija ettepanekuga hüvitada teise teenusepakkuja juures tehtud parandus või maksta kulude ulatuses rahalist hüvitust. Kaupleja tugineb oma keeldumises asjaolule, et saab aktsepteerida ainult tootja volitatud hoolduskeskuse seisukohta, milline on antud tootja kehtestatud kvaliteedinõuete alusel. Antud juhul ei ole telefoni puudusi võimalik kõrvaldada ainult ekraani vahetusega, kuna see tähendaks telefoni ebakvaliteetset remonti, seetõttu on hüvitamine võimalik telefoni asendamise teel, kus jääkväärtust kasutatakse uue telefoni ostmiseks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid müügilepingu, millist reguleerib Võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle kokkulepitud asja, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Pooled sõlmisid ka nutikindlustuse lepingu. VÕS § 422 lg 1 kohaselt kohustub kindlustuslepingu alusel kindlustusandja hüvitama kindlustusjuhtumi toimumisel tekkinud kahju või maksuma kokkulepitud rahasumma ühekordselt või osadena või täitma lepingu muul kokkulepitud viisil, kindlustusvõtja kohustub tasuma kindlustusandjale kindlustusmakseid.

VÕS § 422 lg 1 võimaldab pooltel kokku leppida kahju muul viisil hüvitamises. Pooled leppisid nutikindlustuse lepingus kokku kindlustusjuhtumi saabumisel kahju hüvitamise alused. Kahju kuulub lepingu juurde kuuluvate TH-ELISA 20161 tingimuste p 43 kohaselt hüvitamisele vaid kahel viisil – tarbija telefon kas parandatakse või see asendatakse, tingimuste p 44 kohaselt tarbijale rahalist hüvitust ei maksta. Seega lepingu kohaselt ei kuulu kahju tarbijale hüvitamisele rahasumma maksmise teel. Tingimuste p 47 kohaselt telefoni ei parandata, kui parandamine on kallim kui telefoni jääkväärtus. Sellisel juhul kuulub telefon üksnes asendamisele. Tarbija ei ole neid kahju hüvitamise aluseid vaidlustanud. Komisjon lähtub asja lahendamisel poolte sõlmitud nutikindlustuse lepingu tingimustest.

Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija telefon kukkus kindlustusperioodi ajal maha ning et tarbijal tekkis õigus nutikindlustuse lepingus kokkulepitud hüvitamisele. Samuti ei vaidle pooled, et kindlustusjuhtumi toimumise ajal oli telefoni jääkväärtus 539,60 eurot. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbija võib ise valida telefoni parandaja ja määrata ise parandamise kulu suuruse või ta peab kasutama üksnes kaupleja nimetatud hoolduskeskust.

Tarbija ei nõustu kaupleja hoolduskeskuse järeldusega, et tema telefoni parandamise maksumus on üle 600 euro. Telefonil on kahjustatud vaid ekraan, muus osas telefon toimib. Oma väite tõendamiseks pöördus tarbija päringuga teise teenusepakkuja poole paludes Ioutlet Eesti OÜ-lt seisukohta. Ioutlet Eesti OÜ teostas 23.09.2021 telefoni diagnostika ning tuvastas, et telefoni tarkvara ja riistvara on 100% töökorras; füüsiline kahjustus LCD-d katvas klaasis, kuid funktsionaalsus 100% töökorras. Ioutlet Eesti OÜ väljastas tarbijale 23.09.2021 hinnapakkumise nr 230921/1, millise kohaselt lubas teostada iPhone Xs ekraanimooduli vahetuse (Orig.) hinnaga 199 eurot. Tarbija leidis, et kaupleja hoolduskeskuse pakutud paranduse hind on liiga kõrge, tema telefoni defekti parandamise turuhind on vaid ca 200 eurot. Tarbija taotles oma nõudes kaupleja kohustamist parandama telefoni ekraani hinnaga ca 200 eurot või hüvitama tarbijale telefoni paranduse kulud teise teenusepakkuja juures rahas.

Komisjon märgib, et pooltevahelise nutikindlustuse lepingu tingimused ei näe tarbija nõudes toodud kahju hüvitamise viise ette. Lepingu kohaselt ei kuulu tarbijale rahaline hüvitus välja maksmisele.

Tarbija selgitas kirjavahetuses komisjonile, et kaupleja suhtles temaga telefoni teel ning ei teinud kahju hüvitamise osas asendatava uue telefoni suhtes selgelt arusaadavat pakkumist. Komisjon nõustub, et kaupleja ei esitanud telefonikõnedes selgelt arusaadavat pakkumist. Samas komisjon märgib, et vaidluste lahendamisele on sageli iseloomulik see, et poolte seisukohad muutuvad komisjoni menetluse ajal selgemaks ja täpsemaks, komisjon lähtub neist seisukohtadest.

Kaupleja esitas kindlustusjuhtumiga tekitatud kahju hüvitamise variandid oma 27.08.2021 vastuses, mh teatas, et ta pakub seadme asendamist sama mudeli vastu maksumusega 618 eurot. Kaupleja vastus on tarbijale edastatud. Tarbija saatis komisjonile 10.09.2021 e-kirja, kus keskendus varasematele telefoni teel tehtud pakkumistele, kuid tarbija ei avaldanud seisukohta kaupleja vastuses toodud ja lepingutingimustele vastava telefoni asendamise pakkumise osas.

Kaupleja selgitas, et nutikindlustuse raames käsitleb kaupleja seadmeid vaid läbi tootja ametliku hoolduspartneri, kelle juures jääb pärast seadmete käitlemist kehtima seadme tootjagarantii. Kaupleja teeb koostööd nõuetele vastava hoolduskeskusega MTTC Eesti OÜ. Kaupleja vaidles vastu tarbija teise teenuspakkuja poolt esitatud tõendile. Ioutlet Eesti OÜ ei ole tootja volitatud hoolduskeskus, kaupleja ei või nõustuda tootja poolt volitamata teenuspakkujate juures telefoni parandamisega, kuna sellisel juhul ei ole tagatud parandamisel tootja kehtestatud kvaliteedinõuete järgimine.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et tarbija telefoni parandamise võimalust saab hinnata üksnes tootja volitatud hoolduskeskus. Seetõttu ei leia asjas olevate tõenditega kinnitust tarbija väide, et tema telefoni saaks parandada ca 200 eurot eest.

Asjas puuduvad tõendid, millised seaksid kahtluse alla kaupleja seisukoha telefoni parandamise võimatuse osas. Komisjon järeldab, et antud kahju osas puudub telefoni parandamise võimalus. Sellisel juhul jääb kindlustusjuhtumi hüvitamise võimalusena järele vaid telefoni asendamine uue telefoniga. Kaupleja on tarbijale lepingutingimustele vastava hüvitamise ettepaneku teinud ning teatanud, et tarbija peaks sama mudeliga asendamisel jääkväärtusele raha juurde maksuma. Tarbija ei ole teatanud selle hüvitamise võimaluse kasutamise soovist.

Tarbija esitas kaupleja vastu nutikindlustuse lepingust tuleneva nõude soovides saada

kauplejalt telefoni parandamise kulu hüvitamist rahas või soovides kohustada MTTC Eesti OÜ-d tegema telefoni parandus keskmise tasu - so 200 euro ulatuses.

Võlaõigusseadus § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule. Sõlmitud nutikindlustuse leping ei näe tarbija soovitud hüvitamise viisi ette, tarbija nõudel puudub õiguslik alus. Tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/

Grete Leesmann

/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik

/allkirjastatud digitaalselt/