

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-09322-013
Otsuse kuupäev	6. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Signe Naarits, Lea Vainomäe
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Tuvastusnõue
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 viis oma mobiiltelefoni 11.06.2021 kaupleja juurde parandusse, kaupleja andis tarbijale paranduse ajaks asendustelefoni. Tarbija tagastas pärast paranduse lõppemist 22.06.2021 Omniva pakiautomaadi kaudu asendustelefoni kauplejale. Kaupleja teatas 02.07.2021 tarbijale, et asendustelefon on kahjustatud ja et tarbija peab kahju hüvitama. Kaupleja esitas tarbijale 19.07.2021 asendustelefoni hinna ulatuses arve nr. MA02868344 summale 150 eurot. Tarbija kinnitusel ei ole tema telefoni kahjustanud. Kaupleja oma tarbija poolt telefoni kahjustamise väidet tõendanud, kaupleja sai telefoni kätte 26.06.2021, kuid tarbijale teatas kahjustamisest alles 02.07.2021. Kaupleja väitel oli pakend terve, kuid kaupleja ei ole edastanud pakendist pilte, et saaks tuvastada pakendi korrasolekut.

Tarbija palub tuvastada, et tal puudub kaupleja eest kohustus tasuda arve nr MA02868344 alusel 150 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja annab asendusseadme remondi ajaks kliendi kasutusse või üürile Seadmete remondi- ja hooldustööde tingimustes toodud tingimustel. Kaupleja andis tarbijale 11.06.2021 hooldustöö kokkulepe nr 42106010534 alusel asendustelefoni Apple iPhone 7 128GB Jet Black, kuhu olid kantud ka asendustelefoni osas järgmised tingimused: ligikaudne remondihind 120 eurot; kindlustus puudub; hind seadme kadumise või tagastamata jätmise korral 150 eurot. Seadme kahjustamisel või tagastamata jätmisel on kauplejal õigus esitada tarbijale kahjunõue. Tarbijale tagastati paranduses olnud telefon pakiautomaadi kaudu, juurde olid lisatud asendustelefoni tagastamise juhised, mh

paluti kasutada tagastuskoodi ja tutvuda pakendamise tingimustega. Tarbija asendustelefoni saadeti võeti vastu kaupleja Rakvere Põhjakeskuse esinduses, pakend oli terve. Kaupleja tuvastas ekraanil kahjustuse (mõra). Kuna tegemist oli puutepaneeliga, siis mõra ei võimaldanud enam telefoni kasutada, kaupleja suunas asendustelefoni Valge Klaar hoolduskeskusesse. Kaupleja andis tarbijale üle korrasoleva ekraaniga telefoni. Asendustelefonile tekitatud kahjustuse eest esitas kaupleja tarbijale telefoni väljaostu arve hooldustöö kokkuleppes märgitud ulatuses 150 eurot. Kaupleja täpsustas 11.10.2021 oma vastust selgitades, et sai tarbija asendustelefoni Omniva pakiautomaadi kaudu kätte 26.06.2021. Seoses puhkuste ajaga avati pakend 02.07.2021. Pakend oli väliselt terve. Paki avamisel ja telefoni visuaalsel kontrollimisel tuvastati ekraani kahjustused, ekraanil olid tugevad kriimustused ja all servas mõra. Telefoni kontrollimiseks edastati telefon 02.07.2021 hooldusse. Vormistati hooldustöö kokkulepe nr 42107001338, kuhu märgiti ka pakendi seisund – pakend oli terve. Kaupleja selgitab, et ei saa asendustelefoni pakendit ette näidata. Pakend oli terve, terve tagastamispakendi säilitamine ei ole vajalik. Kahjustamata pakenditelt eemaldatakse vanad transpordikleebised ning pakendid lähevad taaskasutusse. Kaupleja ei anna kunagi tarbijate kasutusse asendustelefonidena mehaaniliste kahjustustega (nagu näiteks mõrad, mittetöötav ekraan jne) telefone. Tarbijal on võimalik asendustelefon selle kättesaamisel üle vaadata ja mittesobiva telefoni vastuvõtmisest keelduda. Kuna tarbija ei esitanud asendustelefoni vastuvõtmisel mingisuguseid pretensioone, annab tunnistust sellest, et tarbija sai ilma kahjustuseta telefoni. Kaupleja arvates tekkisid telefoni kahjustused tarbija poolt kasutamise ajal. Tarbija peab tekitatud kahju hüvitama.

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid tarbija telefoni parandamise kohta töövõtulepingu, millist reguleerib Võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija kohustub maksma selle eest tasu. Töövõtulepingu täitmise ajaks andis kaupleja tarbija kasutusse asendustelefoni, millise tarbija kohustus pärast tema telefoni parandamise lõpetamist kauplejale tagastama. Asendustelefoni kasutusse andmise osas leppisid pooled 11.06.2021 hooldustöö kokkuleppes nr 42106010534 kokku kaupleja tüüptingimuste kohaldamises, milliseks on Seadmete remondi- ja hooldustööde tingimused.

Tarbija tagastas asendustelefoni, kaupleja tuvastas telefoni ekraani kahjustused. Pooled vaidlevad selle üle, et kumba poole käes võis telefon kahjustuda.

Pooled on vaidluse käigus avaldanud erinevaid kahju tekkimise seisukohti, sh et asendustelefon võis olla kahjustatud juba enne tarbijale kasutusse andmist 11.06.2021, tarbija võis kasutamise ajal telefoni kahjustada, telefoni võis saada kahjustusi veo ajal ning kaupleja võis ise seda kättesaamisel kahjustada.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et usutav ei ole kaupleja poolt kahjustustega telefoni tarbijale kasutusse andmine. Tarbija oleks ekraanil olevast mõrast ja selgelt nähtavatest sügavatest kriimudest kauplejale kohe teada andnud. Kuna tarbija ei ole kauplejale sellistest defektidest teada andnud, leiab kinnitust, et kaupleja andis tarbijale üle terve ekraaniga telefoni.

Komisjon vaatles asendustelefoni ekraanil olevast defektist tehtud pilti ja analüüsis poolte seisukohti. Tarbija eeldab, et kahjustused võis tekkida telefoni kukkumisel kas veo ajal või kaupleja juures, kaupleja eeldab, et kahjustused võisid tekkida tarbija käes kasutamise käigus.

Komisjoni hinnangul viitavad ekraanil olev mõra ja kriipsud, et need võisid tekkida pigem kasutamisel, mitte kukkumisel. Tarbija nõudis kauplejalt asendustelefoni pakendist pilte, et veenduda selle korrasolekus. Kuid isegi kui saadetise pakk oleks maha kukkunud, ei tekiks maha kukkumisel telefoni ekraanile sügavaid kriime. Seetõttu ei oma pakendist pildi puudumine määravat tähendust. Tarbija ei ole ka ise tõendanud, millises seisundis telefoni kauplejale saatis, asjas puudub pakki pandud telefonist pilt. Seetõttu komisjon kogumis loeb, et asendustelefoni kahjustused tekkisid tarbija kasutuse ajal.

Pooled leppisid 11.06.2021 hooldustöö kokkuleppes nr 42106010534 kokku tarbija asendustelefoni säilitamise kohustuses ja selle samas seisundis tagastamise kohustuses. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustusi täita vastavalt lepingule, VÕS § 100 kohaselt kohustuse täitmata jätmine on kohustuse rikkumine. Komisjoni hinnangul on asjaolude kohaselt tarbija rikkunud temal lasuvat asendustelefoni kahjustamisest hoidumise kohustust. Pooled leppisid hooldustöö kokkuleppes kokku rikkumise tagajärjes, milliseks on tarbija kohustus hüvitada asendustelefoni kahjustamisega tekkinud kahju.

Kaupleja teatas tarbijale 19.07.2021 saadetud e-kirjas, et sai tarbijalt asendustelefoni kätte vigastatult – ekraanil tugevad kriimud ja mõra. Kuna transpordipakend oli terve, siis kaupleja eeldas, et telefon pakendati juba vigastatuna. Asendustelefoni ei parandata, kuna vigastatud ekraaniga telefoni remont läheb kallimaks, kui telefoni väljaostu hind 150 eurot. Seetõttu kaupleja esitas tarbijale 19.07.2021 tasumiseks väljaostu arve nr MA02868344 summas 150 eurot. Asendustelefon kuulub pärast arve tasumist tarbijale, kes võib selle kätte saada Telia Rakvere Põhjakeskuse esindusest.

Kaupleja poolt asendustelefoni väljaostu arve esitamise aluseks oli 11.06.2021 hooldustöö kokkulepe nr 42106010534 ning sellega lepingule laiendatud kaupleja tüüptingimustena Seadmete remondi- ja hooldustööde tingimused. Tingimuste p 3.4 kohaselt võib müüja nõuda kliendilt kahjuhüvitist kliendile antud asendustelefoni kahjustumise (mehaanilised vigastused, elektrilised-, niiskus-või vedelikukahjustused vms) korral. Kahjuhüvitise väärtuseks on asendustelefoni väärtus, mille suuruseks on hooldustöö kokkuleppe kohaselt 150 eurot.

Komisjon ei tuvastanud tarbijal maksekohustuse puudumist, seetõttu jääb tarbija nõue rahuldamata.

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/

Signe Naarits
/allkirjastatud digitaalselt/

Lea Vainomäe
/allkirjastatud digitaalselt/