

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-09495-026
Otsuse kuupäev	17. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Elnara Nadžafova, Anna Pauliina Aavik
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Seadme parandamine, asendamine või lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	8. dets 2021

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

17.10.2019 ostis Tarbija Telia Eesti AS -i (edaspidi: Kaupleja) müügiesindusest mobiiltelefoni Apple iPhone 11 Pro 64GB Space Grey maksumuses 1169 eurot.

30.juunil 2021 pöördus Tarbija pretensiooniga Kaupleja poole seoses vee imbumisega mobiiltelefoni.

06.07.2021 tegi Kaupleja Tarbijale tasulise remondi pakkumise. Kaupleja teatas, et seadmel on tuvastatud vedelikukahjustus ja seoses sellega ei ole tootjagarantiid. Apple pakkus seadme vahetust maksumusega 734 eurot.

Tarbija keeldus tasulisest remondist ja seade tagastati remontimata kujul.

Tarbija avalduse kohaselt ei ole Kaupleja andnud piisavalt lepingueelset infot telefoni vee- ja tolmukindluse kohta. Tarbija tegi vee all pilte maksimaalselt 3-7 minutit ning telefoni vahelt imbus sisse vett. Telefoni ostes müüdi talle tolmu- ja veekindel telefon, millega on lubatud olla vees kuni 4m sügavusel ja kuni 30 minutit. Tehniliste andmete alt leiab info, et telefon on tolmu- ja veekindel.

Kaupleja peaks esitama tõendid, kuidas Tarbijale on teatavaks tehtud, kui kaua, kuidas ja mis tingimustes veekindlus püsib või ei püsi.

Tarbija nõudeks on seadme parandamine või asendamine. Selle võimatusel lepingust taganemine ning kulude hüvitamine.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tõi telefoni remonti 30.06.2021. Esinduses vormistati hooldustöö nr 42106028797 ja seadme vea kirjelduseks märgiti Tarbija sõnade kohaselt: veekindel telefon laseb vett läbi. Seade saadeti hoolduspartnerile MTTC EE.

Hooldustingimuste p .1.1 näeb ette, et kui seadme diagnostika teostamise tulemusena ilmneb, et sellel on niiskuse, vedeliku, elektrilise (ülepinge), mehhaanilise kahjustuse ja/või muu seadme ebasihipärase või hooletu kasutamise tagajärjel või seadmesse installeeritud tarkvara vigadest tekkinud kahjustus või puudus, ei ole müüjal kohustust seadet tasuta parandada, asendada ega hüvitada selle maksumust kliendile.

Telia kodulehel kui ka seadme dokumentides on välja toodud, et telefoni üheks omaduseks on veekindlus. IP68 kaitseklassiga telefoni on testitud reguleeritud laboritingimustes ning antud

IEC standardi alusel hinnang IP68. IP klass on välja toodud Telia kodulehel seadme omaduste all (Apple iPhone 11 64 GB must - Telia). Klassi teine number „8“ tähistab telefoni veekindlust. See tähendab, et seade on vettupidav talle määratud tingimustes, milleks on vee sügavus kuni 2 meetrit ja seda kuni 30 minutiks. IP68 kaitseklass määratakse seadme testimisel kontrollitud laboritingimustes, mille puhul seadet ei mõjutata füüsiliselt (löögid, kukkumine, põrutus) ning kasutusel on vaid puhas vesi. Veekindlal seadmel on veekindlus tagatud juhul, kui seadmel on säilinud veekindluseks vajalikud omadused.

Korpuse materjalid sh tihendid ei tohi olla mingil moel deformeerunud. Deformatsiooniks ei ole palju vaja: kerge (või tugev) paine, põrutus, temperatuuri suur muutus nii kuumus kui väga madal temperatuur, st et tootja saab veekindlust tagada siis, kui seade ei ole kogenud mehaanilisi mõjutusi. Veekindlus ei tähenda seda, et seade on vedelikukindel. Tagatud ei ole kaitse kokkupuutel muude vedelikega nt õlu, kohvi, limonaad, loodusliku veekogu vesi jne. Samuti ei tähenda see seda, et veekindlus on püsiv omadus. Tavakasutuse käigus võib kaitsevõime väheneda juba kasvõi mehaaniliste (pisi)vigastuste, kukkumise vms tõttu. Samuti ei saa eeldada, et seade säilib töökorras oleneva kui ta nt määramata ajaks vette jätta. Veekindluse IP68 klassi omaduste, samuti erinevate piirangute ja välistuste kohta on võimalik täpsemalt lugeda nt tootja kodulehelt: iPhone 11 - Technical Specifications – Apple.

Kaupleja väidetel hoolduskeskus tuvastas vedelikukahjustuse. Kahjuks ei ole tagantjärgi võimalik kindlaks teha, millise vedelikuga konkreetselt ja kui kaua telefon kokku puutus.

Fakt on, et vedelikuandurid reageerisid vedelikule. Veekindlusklassiga seadmes tuvastatud vedelikukahjustus näitab seda, et veekindluseks vajalikud omadused ei olnud seadmel säilinud ja/või kahjustajaks vedelaineiks ei olnud puhas vesi. Kahjustuse tekkimise hetkeks oli seadet kasutatud ca 1,5 aastat, kui vedelik seadmesse pääses. Järelikult seadmel ei olnud säilinud veekindluse tagamiseks vajalikud omadused. Esinduse töötaja ja hoolduspartner on seadet vastu võttes märkinud: täkked korpusel, ekraanil ja tagapaneelil kriimud, kriimud raamil. Seetõttu Tarbija seadme garantii lõppes (vedelikukahjustuse tõttu).

Kaupleja leiab, et ta ei ole kohustatud seadet tasuta remontima. Seade on Tarbijale tagastatud remontimata kujul 23.07.2021.

Tarbija vastuväited:

Kahjuks ei leidnud Tarbija Eestist pädevat eksperti, kes oleks valmis andma eksperthinnangut. Ta on pöördunud Apple ametliku edasimüüja poole (iDeal Tartu kaubamaja), kes tegi küll defekteerimisakti, kuid täiendavaid asjaolusid ei selgunud. Aktil oli märgitud ainult vedelikukahjustus, mis oli juba teada. iDealil öeldi, et nemad saavad lähtuda Apple poolt ette antud tööjuhendist ja fikseerida hetkeolukorra ning tõendust tuleks küsida kuskilt sõltumatust laborist. Apple toodetel peavad tihendid umbes kuus kuud vastu, peale seda veekindlus väheneb. Veekindlust vähendavad veel erinevad asjaolud, aga seda kõike ei ole ametlik partner valmis aktile märkima. Remonti saadetud telefonil puuduvad sellised mehhaanilised vigastused, millest tingituna sai vedelik telefonisse pääseda. Seda näeb ka defekteerimisaktidest. Kaupleja müüs talle tolmu- ja veekindla telefoni.

Kaupleja eksitab kliente, öeldes, et Iphone 11 Pro on tolmu- ja veekindel, aga nt loodusliku veekogu vesi selle alla Kaupleja väidetel ei liigitu. Välisel vaatlusel puuduvad telefonil sellised mehhaanilised vead, mis viitaksid hooletule telefoniga ümberkäimisele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud toimikus olevate materjalide ja tõenditega, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt ostjale üleantav asi peab vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 6 kohaselt

tarbijalemüügi puhul ei ole asi 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.

VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Seejuures tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. VÕS § 222 § lg 1 kohaselt 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 kasutamise ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt. Müüja võib parandamise asemel asendada asja lepingutingimustele vastava asjaga.

Käesolevas asjas esitas Tarbija pretensiooni 1 aasta ja 6 kuu möödudes seadme üleandmisest. Seega Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni VÕS § 218 lg-s 2 sätestatud tähtaja jooksul, kuid 6 kuu möödudes asja üleandmisest. Seega lasus Tarbijal Kauplejaga mittenõustumise korral tõendamiskoormis tõendada, et tegemist oli lepingutingimustele mittevastava seadmega.

Asja materjalidest ilmneb, et käesoleva asja menetleja on Tarbijale teinud ettepaneku esitada oma väidete tõendamiseks usaldusväärsed tõendid. Tarbija ei ole Kaupleja väiteid ümber lükanud omapoolsete usaldusväärsete tõenditega.

Kaupleja hoolduses tuvastati, et seadmel esinevad mehhaanilised vigastused ning vedelikukahjustus ning seadmele garantii ei laiene. Kaupleja pakkus tasulise paranduse võimalust.

Tarbija Kauplejaga nõus ei ole, kuid sel juhul lasus temal tõendamiskoormis tõendada seadme mittevastavust lepingutingimustele. Tarbija väidetest ei ole Kaupleja teda teavitanud seadme veekindluse nõuetest, s.o millisesse vette tohtis ta kellaga minna.

TELIA MOBIILSIDETEENUSTE LIITUMISLEPINGU nr 9327669 17.10.2019 kohaselt on Tarbija tutvunud mobiiltelefonivõrgu hooldustingimuste ja üldtingimustega. Seega oli Tarbijal võimalik ebaselguse korral küsida täiendavat infot. Telia teavitab ka oma kodulehel seadme tolmu- ja veekindluse standarditasemest ning seadme ostuga on kaasas tootjapoolne teave seadme kasutamise kohta, millele tuleb enne kasutamist tutvuda.

Tarbija esitas vaidlusaluse asjaolu tõendamiseks iDeal Tartu Kaubamaja hoolduse 04.10.2021 remondipakkumise nr 20099680, millest ilmneb, et telefonil on vedelikukahjustus, Simkaardi pesa juures täke, ekraanil kriimud, Apple logi peal kriimud.

Germandia 23.10.2021 eksperthinnangu kohaselt niiskuskahjustusega telefone ei ole reeglina võimalik remontida. Tuvastati, et telefoni on ka eelnevalt avatud. Telefonil kriimud, täkked ja ekraani mooduli kruvi pea on üle keeratud.

Eelnevad dokumentaalsed tõendid tõendavad, et seadmel esinesid mehhaanilised vigastused ja vedelikukahjustus, millest tulenevalt seadmele garantii ei laienenud.

Seega oli Kaupleja oma vastuväited põhjendanud ning ettepanek tasulise remondi osas on põhjendatud.

Komisjon ei tuvastanud õiguslikku alust ka seadme asendamiseks.

Tarbija avalduse kohaselt soovib ta asja parandamise või asendamise võimatuse korral lepingust taganeda. Lepingust taganemise õiguslikuks aluseks saab olla Kauplejapoolne lepingutingimuste oluline rikkumine (VÕS § 116 lg 1). VÕS § 223 lg 1 kohaselt müüjat loetakse 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.

Käesolevas asjas komisjon ei tuvastanud Kauplejapoolset lepingutingimuste olulist rikkumist,

millest tulenevalt ei ole võimalik ka antud nõuet rahuldada.

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

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/

Elnara Nadžafova

/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik

/allkirjastatud digitaalselt/