

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-02620-014
Otsuse kuupäev	24. mai 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Edith Sassian
Tarbija	
Kaupleja	ONOFF JAEKAUBANDUSE OÜ, 12470550
Tarbija nõue	Asja asendamine või ostusumma tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	2. mai 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. ONOFF JAEKAUBANDUSE OÜ peab induktsioonpliidi plaadi Berk BHI 3100S/YK domino Bridge Zone asendama uue vastu või tagastama tarbijale ostuhinda 149 eurot.

2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, 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 maakohutule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija ostis 20.12.2021 kaupleja ONOFF JAEKAUBANDUSE OÜ e-poe kaudu induktsioonpliidi plaadi Berk BHI 3100S/YK domino Bridge Zone, hinnaga 149 eurot. Remondi ajal tekitati pliidiplaadile mehaanilisi kahjustusi.

Tarbija avalduse kohaselt sai ta tellimise järgselt kirja, et tegemist oli saalinäidisega, mis ei ole originaalpakendis. Juba paar nädalat peale paigaldust tekkisid probleemid, sest on/off nupp ei töötnud korralikult (vahel ei saanud pliiti sisse lülitada aga vahel ka välja mitte), lisaks tekkis „sirin“ ja pliidiplaat näitas veateadet „Error 03“. Tarbija sõnul viitas see juhendi kohaselt pliidiplaadi ülekuumenemisele. Esimest korda esitas tarbija kirjaliku pöördumise kauplejale 07.01.2022 ja andis teada, et pliidi on/off nupp ei tööta aeg-ajalt, kuid sellele ei vastatud. Lisaks kontakteerus tarbija kauplejaga 14.01.2022 telefoni teel ning talle lubati samuti vastata. Kuna vastust siiski ei järgnenud, siis viis tarbija 28.01.2022 pliidiplaadi ise remonti, kus lubati, et kahe nädala jooksul leitakse lahendus.

15.02.2022 läks tarbija asjale järgi ja siis selgus, et pliidile on tekkinud erinevad kriimustused (k.a. nurgad), mistõttu keeldus tarbija pliidiplaati vastu võtmast. Tarbija kirjutas uue kaebuse ja sai telefoni teel vastuseks, et tegemist on tühiste kriimustustega ja need võisid tekkida tarbija käes. Tarbija kinnitusel on kriimustused sügavad ja tavakasutuses selliseid kahjustusi tekkida ei saa, lisaks võivad sellised kahjustused mõjutada toote tööiga.

Tarbija soovis ka teada, mis töid ikkagi remonttööde käigus teostati, kuid sisulisi selgitusi anda ei osatud.

Tarbija saatis 02.03.2022 uue kirjaliku pretensiooni ja soovis kauba asendamist või siis ostusumma tagastamist, kuid vastust ei järgnenud.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste menetluse käigus lisas tarbija, et pliidiplaadi eemaldamisel tasapinnast ei saa pliidiplaadi nurkasid ja plaati ennast sellisel moel kahjustada. Kahjustused peavad olema tekkinud, kas transpordi käigus või siis toote lahti monteerimisel puhastamata pinnal. Samuti jääb mulje, et pliidiplaadi on/off nupuga ei tegeletud ja probleemi kõrvaldamiseni ei jõutud. Lisaks on kaupleja kodulehel kirjas, et Berk-i kaubamärgi ametlikuks garantiiremondiga tegelevaks ettevõtteks on OÜ Sevi Kodukaubad, mitte aga töid teostanud Arwest OÜ.

Tarbija nõudeks on asja asendamine või ostusumma tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega nõus ei ole. Kaupleja selgitas oma vastuses, et Arwest OÜ kontrollis pliidiplaati ja tunnistas selle töökorras olevaks ning veateade error 3 viitab ülekuumenenud potile ja sirisev hääel on induktsioonitehnoloogia puhul tavapärane.

Kaupleja ei nõustu ka sellega, et pliidiplaadil olevad defektid tekitati hoolduses, vaid need pidid olemas olema juba enne hooldusesse viimist ja on tõenäoliselt tekitatud pliidiplaadi demonteerimisel.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ja sellele lisatud materjaliga ning asjas antud poolte selgitustega, leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Asjas tuleb kohaldamisele kuni 31.12.2021 kehtinud võlaõigusseaduse sätted.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Esitatud tõenditest nähtub, et leping on poolte vahel sõlmitud, kokkulepitud hind on tarbija poolt kauplejale tasutud ja lepingu ees on tarbijale üle antud.

Müügilepingut reguleerivate normide kohaselt on müüja põhikohustuseks asja üleandmine ja ostjal omandi tekkimise võimaldamine (VÕS § 208 ja § 209). VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule; lg 3 kohaselt loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

VÕS § 223 lg 1-3 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.

VÕS §-s 100 sätestatu kohaselt kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine.

VÕS § 101 kohaselt kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja:

- 1) nõuda kohustuse täitmist;
- 2) oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda;

- 3) nõuda kahju hüvitamist;
- 4) taganeda lepingust või öelda leping üles;
- 5) alandada hinda.

Komisjonile esitatud avalduse ja menetluses antud selgituste kohaselt ostis tarbija 20.12.2021 kaupleja ONOFF JAEKAUBANDUSE OÜ e-poe kaudu induktsioonpliidi plaadi Berk BHI 3100S/YK domino Bridge Zone, hinnaga 149 eurot. Pliit osutus defektseks. Hilisema remondi ajal tekitati kaupleja remondifirma poolt tootele kriimustusi.

Esimest korda esitas tarbija kirjaliku pöördumise kauplejale 07.01.2022 ja andis teada, et pliidi on/off nupp ei tööta aeg-ajalt, kuid sellele pretensioonile ei vastatud. Lisaks kontakteerus tarbija kauplejaga 14.01.2022 telefoni teel ning talle lubati samuti vastata. Kuna vastust siiski ei järgnenud, siis viis tarbija 28.01.2022 pliidiplaadi ise remonti, kus lubati, et kahe nädala jooksul leitakse lahendus.

15.02.2022 läks tarbija asjale järgi ja siis selgus, et pliidile on tekkinud erinevad kriimustused (k.a. nurgad), mistõttu keeldus tarbija pliidiplaati vastu võtmast. Tarbija kirjutas uue kaebuse ja sai telefoni teel vastuseks, et tegemist on tühiste kriimustustega ja need võisid tekkida tarbija käes. Tarbija kinnitusel on kriimustused sügavad ja tavakasutuses selliseid kahjustusi tekkida ei saa, lisaks võivad sellised kahjustused mõjutada toote tööiga. Tarbija ei ole nõus rikutud toodet tagasi võtma.

Tarbija nõue on põhjendatud. Tarbija avastas toote defekti koheselt ja viivitamatult pöördus kaupleja poole. Kaupleja viivitas toote parandusse võtmisega. Tulenevalt § VÕS § 218 lg 2 kohaselt saab eeldada, et defekt oli asja üleandmise ajal. Kaupleja ei ole tõendanud, et asja üleandmisel ei olnud asi puudusteta, samuti ei ole kaupleja tõendanud, et tootel olevad kriimustused ja täke olid enne toodet remondi viimist ning neid vigastusi oleks tekitanud tarbija.

Tarbijal on õigus nõuda toode asendamist uue vastu või lepingust taganeda ja saada müügilepingu alusel tasutud ostusumma tagasi.

Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Tarbija tasus kauplejale kauba maksumuse 149 eurot, mida tal lepingust taganemisel on VÕS § 189 lg 1 alusel õigus tagasi saada.

Komisjon leiab, et tarbija nõue on põhjendatud, kaupleja peab induktsioonpliidi plaadi Berk BHI 3100S/YK domino Bridge Zone asendama uue vastu või tagastama tarbijale ostuhinda 149 eurot.

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

Edith Sassian
/allkirjastatud digitaalselt/