

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-07224-073
Otsuse kuupäev	14. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Tõnis Kõiv, liikmed Anna Pauliina Aavik, Ulrika Paavle
Tarbija	
Kaupleja	Mobipunkt OÜ, 12855379
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine summas 683,50 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	22. nov 2022

Resolutsioon:

Jätta rahuldamata.

Kui pooled otsusega ei nõustu või seda ei täida, on neil õigus samas asjas pöörduda maakohtu poole.

Asjaolud:

Tarbija pöördus 12.05.2022. a Kaupleja juurde oma telefoni iPhone Pro Max 12 kuulari puhastamiseks. Tarbija tasus teenuse eest 15 eurot. Pärast puhastust kuulari võre logiseb. Pooled telefoni uues ülevaatamises kokkuleppele ei jõudnud.

Tarbija tellis telefoni diagnostika 18.05.2022. a Apple toodete ametlikus hoolduskeskuses Valge Klaar, kus teostati telefoni kuulari ja kõlari puhastus. Diagnostikas täheldati, et üks kõlari võredest liigub, kuid telefoni funktsionaalsust see ei sega. Probleemi paranduseks oleks vaja vahetada põhimoodul maksumusega 582 eurot, kuid hooldus seda vajalikuks ei pidanud. 03.06.2022. a tegi Tarbija telefoni diagnostika ka Apple toodete ametlikus hoolduskeskuses iDeal, kus tuvastati, et kuulari võre logiseb, kuid põhimooduli tasulist vahetust ei peetud vajalikuks.

Tarbija nõudis Kauplejalt telefoni põhikorpuse vahetust Kaupleja kulul, kuid nõustus Kaupleja kompromissettepanekuga, mille kohaselt on teostab Kaupleja kõlari võre vahetuse maksumusega 65 eurot Kaupleja kulul.

Tarbija soovis enne telefoni remonti andmist saada vastused oma küsimustele seoses töö protsessiga, varuosa tüübi kohta (originaal või mitte), seadme vee- ja pritsmekindluse säilumise, remondi mõjust teistele komponentidele ja helikvaliteedi kohta. 02.08.2022. a teavitas Tarbija Kauplejat, et soovib kõlari võre vahetust.

26.08.2022 teavitas Tarbija Kauplejat, et sai telefoni kätte, kõlar oli puhas ja tundus korras. 28.08.2022 teavitas Tarbija Kauplejat, et avastas, et vasaku poole kuulari võre siiski logiseb samamoodi nagu ennegi. Lisaks avastas Tarbija telefoni ekraani alt kriimustused ja ühe kruvi ebapiisava kinnituse.

Avalduse esitamisel oli Tarbija nõue kahju hüvitamine summas 626 eurot (kuulari mooduli vahetus 582 € + Kaupleja ebaprofessionaalselt teostatud esimene kuulari puhastus 15 € + 29 € Valge Klaari diagnostika tasu).

Täpsustatud nõude järgi nõuab Tarbija, et Kaupleja hüvitaks vähemalt poole telefoni hinnast ehk 639,5 € + 15 € (esimene kuulari võre puhastus) + 29 € (Valge Klaari diagnostika tasu) ehk kokku 683,5 €.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija kontakteerus Kauplejaga 03.05.2022 e-maili teel sooviga telefoni kõlarile puhastus teostada. Tarbija oli telefonile ajanud hambapastat ning oli üritanud telefoni koduste vahenditega eelnevalt ise puhastada.

Kaupleja teostas telefonile esinduses pehmete harjaste ning spetsiaalse puhastusainega kõlari puhastuse. Kõlari puhastus võttis aega mõned minutid peale mida Tarbija tutvus oma telefoniga ning oli Kaupleja poolt teostatud kõlari puhastusega rahul. Kõlar ei "plärisenud" ning töötas korrektselt - Tarbija tasus seejärel arve kinnitamaks, et on teostatud tööga rahul.

Järgmisena võttis Tarbija Kauplejaga uuesti ühendust, et ei ole siiski tulemusega rahul. Kaupleja pakkus Tarbijale täiendavat diagnostikat, millest Tarbija keeldus.

Kahjuks ei ole võimalik tolmupuhastuse käigus (töö mida Tarbija soovis ning mille eest ka Tarbija tasus) tuvastada asjaolu, kas kuulari võre oli juba varasemalt Tarbija poolt rikutud. Selleks on vaja telefoni mikroskoobi all vaadata (teostada diagnostika) või see avada, kuid Tarbija ei soovinud esimesel korral telefoni Kaupleja juurde diagnostikasse jätta.

Vastavalt garantiitingimuste punkt 13 alusel toimub garantii teostus Kaupleja esinduses või vastavalt volitatud teenusepakkuja juures. Vastavalt eeltoodule, ei võimaldanud Tarbija Kauplejal teostada garantii korras ega ka varasemalt seadmele diagnostikat ning sellest tulenevalt puudus Kauplejal võimalus hinnata seadme tehnilist seisukorda või seadet lähemalt uurida. Kuna Tarbija viis telefoni teise teenusepakkuja juurde diagnostikasse, siis ei saa Kaupleja vastutada selle eest, kuidas puhastati või hooldati seadet teise teenusepakkuja juures või kas seade oli vahepeal kahjustada saanud veel muul viisil.

Kaupleja ei saa nõustuda esitatud diagnostika tulemusega, et seadme korda tegemiseks on vaja teostada seadmele põhikorpuse vahetus. Antud mudelile on võimalik teostada ka eraldi kõlari võrede vahetus, mis Kaupleja juures maksab 65 € ning pole majanduslikult otstarbekas kahjustada saanud võre pärast vahetada terve põhikorpuse. Eelnevast tulenevalt ning vaidluse lahendamiseks on Kaupleja nõus Tarbijale kompromissi korras pakkuma kõlari võrede vahetuse teostamist Kaupleja kulul.

Täiendavalt lisas Kaupleja, et mitte kummagi ametliku Apple hooldusesinduse diagnostika ei pidanud põhimooduli vahetust ratsionaalseks ega vajalikuks. Samuti ei näita diagnostika tulemus, et kuulari võre oleks füüsiliselt kahjustada saanud või on tekkinud hoopis loomuliku kulumise käigus.

Telefon jõudis Kaupleja esindusse 24.08.2022 ning Kaupleja teostas ajavahemikul 24.-25.08.2022 kokkulepitud tööd ning saatis telefoni Tarbijale tagasi, mille kättesaamist Tarbija ka 26.08.2022 kinnitas, mh kinnitas Tarbija kirjavahetuses, et kätte saadud telefon vastab ootustele, st et mingisugust võre logisemist ei esine ning telefoni üldine seisukord vastab ootustele.

Tarbija saatis 28.08.2022 Kauplejale uue kirja, kus Tarbija asus seisukohale, et töid ei ole teostatud korrektselt, telefoni võre endiselt logiseb ning lisaks eelnevale on tööde tegemise käigus tõenäoliselt kahjustatud ka telefoni korpust.

Kaupleja esitab alljärgnevalt oma seisukohad Tarbija kaebusele:

1. Kaupleja teostas kõik kokku lepitud tööd korrektselt, mida kinnitas Tarbija ka oma e-kirjas 26.08.2022. Lisaks eelnevale ei ole eluliselt usutav, et Tarbija poolt nimetatud telefoni (kõlari) võre logiseda saab. Arvestades nimetatud telefoni (mudeli) ülesehitust, ei ole võimalik, et telefoni võre logiseb, sest ainuüksi võre kinnitusviis on selline, mis ei võimalda võrel kuhugi liikuda ega loksuda.

2. Tarbija on 28.08.2022 kirjas välja toonud, et telefoni raami on kriibitud, mis Tarbija hinnangul on juhtunud hoolduse käigus. Tarbija on nimetatud asjaolu tõendamiseks TTJA-le ja Kauplejale esitanud vastavad pildid. Kaupleja märgib siinkohal, et esitatud piltide pinnalt on võimalik tuvastada, et telefon oli ka kriibitud juba enne hooldust. Kui sarnase zoom-iga vaadelda Tarbija esitatud pilte enne telefoni hooldust, siis on selgelt tuvastatavad sarnased kahjustused juba enne telefoni hooldust. Pildid, mis on tehtud peale hooldust, on märkimisväärselt teistsuguse suurendusega teostatud ning seetõttu on kriimustused ka

paremini ja lihtsamini märgatavad.

Eeltoodust lähtuvalt palub Kaupleja jätta Tarbija pretensioonid rahuldamata ning lõpetada käesolev menetlus.

19.09.2022. a teostas Kaupleja Tarbija telefonile uue ülevaatus. Diagnostika käigus selgus, et telefoni kõlari võred on mehaaniliselt kahjustada saanud. Kõlari võred on kinnitatud liimiga ning Tarbija torkis võret terava esemega, mille käigus on kõlari võre uuesti lahti tulnud. Seda kinnitas Tarbija ka Kaupleja esinduses.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja sõlmisid töövõtulepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 4 tähenduses telefoni kuulari puhastamiseks 12.05.2022. Kaupleja teostas töö ja andis Tarbijale üle, Tarbija võttis töö vastu ning tasus töö eest 15 eurot.

Hiljem pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga töö kvaliteedi suhtes, aga telefoni Kauplejale ülevaatomiseks ei toonud. Tarbijal on VÕS § 646 lg 1 alusel õigus nõuda Kauplejalt töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata Kauplejale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muuhulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Tarbija ei toonud Kauplejale telefoni ülevaatomiseks ja seega puudus Kauplejal võimalus hinnata lepingutingimustele mittevastavuse olemasolu, seost Kaupleja tööga ning mittevastavuse olulisust. Tarbija lasi teostada diagnostika kolmanda isiku juures, mille kohaselt üks kõlari võredest liigub, aga seadme funktsionaalsust see ei sega. Probleemi saab kõrvaldada põhikorpuse vahetusega (maksumus 582 eurot), aga seda ei peetud vajalikuks.

Kompromissi korras pakkus Kaupleja Tarbijale võimalust vahetada telefoni kõlari võre Kaupleja kulul. Tarbija nõustus Kaupleja pakkumisega 02.08.2022 ning kõlari võre vahetus toimus 24-25.08.2022. Tarbija sai telefoni kätte 26.08.2022 ning kinnitas e-kirja teel töö vastavust kokkulepitule. Sellegipoolest esitas Tarbija 28.08.2022 Kauplejale pretensiooni töö lepingutingimustele mittevastavuse kohta ning Kaupleja poolt telefoni täiendava kahjustamise kohta. Kaupleja on Tarbija pretensiooni kohta vastanud, et arvestades antud telefoni mudeli ülesehitust, ei ole võimalik, et telefoni võre logiseb, sest võre kinnitusviis on selline, mis ei võimalda võrel kuhugi liikuda.

Asja materjalide kohaselt on Kaupleja teostanud Tarbija telefonile 19.09.2022 uue ülevaatus ning diagnostika käigus selgus, et kõlari võred on mehaaniliselt kahjustada saanud ning Tarbija tunnistas, et torkis võret terava esemega, mille käigus tuligi kõlari võre uuesti lahti.

Lähtudes eeltoodust on tõendamata, et Kaupleja tegevuse tõttu on Tarbija telefon kahjustada saanud. On eluliselt usutav, et võimalikud vigastused telefoni kuulari võrele on Tarbija enda poolt tekitatud ning Kaupleja ei ole Tarbijaga sõlmitud lepingut rikkunud. See tähendab, et Kaupleja poolt teostatud telefoni kuulari puhastamine ja kuulari võre vahetamine vastasid lepingutingimustele.

Tarbija nõue saab VÕS § 646 lõige 1 kohaselt olla eelkõige töö parandamise, uue töö tegemise nõue. Tarbija nõue on aga kahju hüvitamise nõue. Tarbija saab nõuda Kauplejalt kahju hüvitamist VÕS §101 lg 1 punkti 3 alusel kui Kaupleja on oma kohustust rikkunud. Kahju hüvitamise eesmärk ja ulatus on VÕS § 127 lg 1 kohaselt kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorraga, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Antud juhul ei ole Kaupleja lepingut rikkunud ja seega ei ole Kaupleja tekitanud kahju hüvitamise aluseks olevat asjaolu. Seega puuduvad Tarbija kahju hüvitamise nõuetel õiguslikud alused, lisaks on Tarbija väited ka tõendamata. Komisjoni jaoks on Kaupleja antud selgitused eluliselt usutavad ning komisjon on seisukohal, et Kaupleja ei ole Tarbijale kahju tekitanud.

Lähtudes eeltoodust otsustab komisjon jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad

pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Tõnis Kõiv

/allkirjastatud digitaalselt/

Ulrika Paavle

/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik

/allkirjastatud digitaalselt/