

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-14019-018
Otsuse kuupäev	21. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Martin Simmermann, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	GSMvalve OÜ, 11181045
Tarbija nõue	Lepingu ülesütlemine
Asja läbivaatamise aeg	8. dets 2022

Resolutsioon:

1. Tarbija nõue rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 558,75 eurot. Tarbija peab kauplejale tagasi andma 16.03.2021 arvel nr AA654025 loetletud 8 juhtmevaba liikumisandurit, 3 juhtmevaba suitsuandurit ja ühe ukseanduri.

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

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis kauplejaga 10.03.2021 turvateenuse osutamise lepingu. Lepingu kohaselt andis kaupleja tarbijale üle valveseadmestiku, neist osa andis üürile ja osa ostis tarbija välja, kaupleja kohustus osutama tarbijale valveseadmestiku hooldusteenust. Teenuse osutamisel ilmn sid puudused. Tarbija avalduse kohaselt ei vastanud valveseadmestik eeldustele, esimesed probleemid ilmn sid paari kuuga kui lubatud juhtmevabade seadmete patareide eluiga osutus reklaamitud 2-3 aasta asemel, paariks kuuks. Lisaks andsid seadmed aeg-ajalt ja suvalisel aegadel helisignaale. Tarbija avastas ka andurite mittetöötamise, millest kaupleja ei olnud tarbijat teavitanud, kaupleja ei teinud iga-aastast valveseadmestiku hooldust. Tarbijal puudub ülevaade kas kõik süsteemi osad töötavad nii nagu peavad, tarbija ise ei saa seda kontrollida. Kaupleja ei paku probleemidele lahendusi, ei vasta kirjadele. Tarbija ütles lepingu 20.09.2022 ja 23.09.2022 e-kirjaga üles. Tarbija soovib tagasi saada lepingu sõlmimisel ostetud seadmete hinna 745 eurot. Kaupleja sellega ei nõustunud.

Tarbija soovib lepingu erakorralise ülesütlemisega lõpetamisel tagasitäitmisena kauplejalt saada 745 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitas, et tarbija pöördus teenuse puuduste

osas kahel korral: patareide tühjenemise osas 15.08.2021 kirjeldades sõrmistiku ja ukseanduri mittetöötamist. Kaupleja tehnik vahetas 30.08.2021 tarbija juures sõrmistiku garantii korras välja; 20.09.2022 taas sõrmistiku asjas, kaupleja pakkus lahenduseks välja panna sõrmistik tööle puhkerežiimiga, mil sõrmistikul ei põle 24/7 tuli, vaid läheb põlema siis, kui vajutada #, see aitab hoida patareid kauem töökorras. Kaupleja selgitustel sõltub patareide tühjenemine andurite kasutusest, kaupleja ei tea, kui palju andureid realselt kasutatakse. Kauplejal ei ole täpsemat infot selle kohta, et andurid annavad aeg-ajalt või suvalistel aegadel helisignaale. Sõrmistik on digitaalne ja annab märku probleemidest, misjärel tuleks tarbijal võtta kauplejaga ühendust ja puudusi kirjeldada. Iga aastane hooldus ei ole ette nähtud, kui tarbija meid sellest ei teavita. Tarbija soovis 20.09.2022 telefonikõnes leping erakorraliselt lõpetada. Tarbija saatis lepingu lõpetamise kirja 23.09.2022, kaupleja nõustus lepingu lõpetamisega 27.09.2022 ning palus rendiseadmed tagastada, millisteks on keskus, sõrmistik ja 3 liikumisandurit.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõendite kohaselt sõlmisid pooled töövõtulepingu. VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest kokkulepitud tasu. Teenus peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1). Teenus ei vasta muuhulgas lepingutingimustele, kui kokkuleppe puudumisel teenuse omaduste kohta ei sobi see teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab (VÕS § 641 lg 2 p 2).

Tarbija leidis oma nõudes, et kaupleja on rikkunud lepingutingimusi sedavõrd oluliselt, et tal on õigus leping erakorraliselt üles öelda enne lepingus kokkulepitud etteteatamistähtaja saabumist.

Komisjon kontrollis tarbija lepingu ülesütlemise aluse esinemist. Tarbija asjaoludel ei vastanud kaupleja osutatud turvateenus ja kasutusse antud valveseadmestik lepingutingimustele. Patareide lubatud kasutusaeg oli tunduvalt lühem. Kaupleja soovitas kasutada sõrmistikku puhkerežiimis, kuid see on tarbijal olnudki kogu aeg puhkerežiimis. Helisignaali suvalisel ajal andmise probleemist on tarbija kaupleja tehnikut kohapeal teavitanud, teatanud sellest telefoni teel ja jätnud infoliinile teateid. Kaupleja väitel tehakse korralist hooldust vaid siis, kui tarbija on selle vajadusest kauplejale teatanud. Kuid see kaupleja seisukoht ei tulene lepingu p 3.4., kaupleja ei ole tarbijale teatanud, et tarbija peab ise korralise hoolduse vajaduse määrama. Tarbijal puudub ülevaade, kas kogu valveseadmestik üldse töötab, sh sõrmistik ja andurid, tarbijal puudub kontrollimise võimalused. Andurid on ka varem lakanud töötamast, kaupleja ei ole tarbijale teatanud veateate saamisest. Kaupleja väitel on ta tarbijale saatnud 27.09.2022 kirja, kuid tarbija ei ole seda kirja kunagi kätte saanud.

Kaupleja vaidles teenuse lepingutingimustele mittevastavusele vastu, kuid kaupleja ei lükanud tõenditega tarbija väiteid ümber. Kaupleja ei selgitanud ega tõendanud, et tema paigaldatud valveseadmestik üldse töötab. Komisjonile ei ole teada, kas kaupleja saab süsteemi kaudu teada, kui mõni andur ei tööta, kas veateated kaupleja juures registreeritakse, kas kaupleja on tarbijat registreeritud veateadetest teavitanud, kas kaupleja salvestab infoliinile tehtud kõned ja kas tarbija on infoliinile helistanud. Kaupleja ei ole tõendanud tarbijale 27.09.2022 e-kirja saatmist.

Arvestades, et kaupleja on nõustunud mitte kohaldama tarbija poolt lepingu ülesütlemisele

etteteatamistähtaega, komisjon järeldab, et pooled ei vaidle selle üle, et tarbija on kehtivalt lepingu erakorraliselt üles öelnud.

Tarbija poolt lepingu erakorralisel ülesütlemisel tuleb lahendada ka vastastikku üleantud vara tagastamise küsimus. VÕS § 196 lg 4 ja VÕS § 189 lg 1 kohaselt on pooltel õigus nõuda üleantu tagastamist.

Tarbija asjaoludel ostis ta kauplejalt 16.03.2021 arve nr AA654025 alusel 8 juhtmevaba liikumisandurit, 3 juhtmevaba suitsuandurit ja ühe ukseanduri kokku hinnaga 745 eurot. Tarbija soovib andurite hinda tagasi saada. Arvestades andurite kasutamisaega ja kulumist, rahuldab komisjon tarbija hinna tagasisaamise nõude 75% ulatuses summas 558,75 eurot.

Komisjon rahuldab tarbija nõude osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tasuma 558,75 eurot. Tarbija peab kauplejale tagasi andma need 8 juhtmevaba liikumisandurit, 3 juhtmevaba suitsuandurit ja ühe ukseanduri, milliste hinna ta tagasi sai.

Komisjon selgitab tarbijale, et tarbijal lasub lepinguline kohustus tagastada kauplejale ka tarbijale üürile antud vara.

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/

Martin Simmermann

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/