

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-00423-011
Otsuse kuupäev	31. märts 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Klick Eesti AS, 11199045
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	20. märts 2023

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 09.01.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 24.01.2023.

Avalduse kohaselt tellis tarbija kaupleja e-poest 19.12.2022 teleri koos transpordiga hinnaga 518,99 eurot.

21.12.2022 sai tarbija kauba kulleri käest kätte.

Karbi avamise ajal teler oli täiesti liikumatu ja vahtplastiga kaitstud. Ning teleri ümbermõõt on väiksem, kui karbi ümbermõõt.

Tarbija väitel oli teleri ekraan katki (suur pragu). Kaupleja arvavates tekkis kahjustus vale lahtipakkimise tõttu. Tarbija arvates ei ole see võimalik.

Tarbija väitel eemaldas ta ettevaatlikult papi karbi ümbermõõdult ja tegi siis seda lahti raamatu moodi. Tegi seda niimoodi, sest teler on suur ja üsna raske ja seisab kõvasti karbis, nii et pealtpoolt (nagu juhendis) seda võtta on ebamugav ja ohtlik. Tarbija leiab, et ta ei ole telerit rikkunud ja soovib lepingust taganeda ja saada ostusumma 518,99 eurot tagasi.

24.01.2023 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija nõudele 25.01.2023 saadetud kirjaga, milles leiab, et tarbija rikkus pakendi avamise ja teleri paigaldamise juhendit.

Pärast kaupleja vastuse saamist saatis tarbija komisjonile oma täiendavad seisukohad. Tarbija märgib 31.01.2023 saadetud kirjas komisjonile, et vaatas poe saadetud kasti fotosid ja leiab, et need on täiesti ebaõiged. Polnud kohutavaid lünki, nagu fotol. See on tarbija fotodel selgelt näha. Polnud ka kleeplinti. Karbi küljed olid täiesti terved, ilma ühegi rebestuseta. Ainus väike rebend paberil oli esiküljel vahetult selle paberi all, mis teeninduses ilmus. Kõik muu on tehtud pärast tagastamist kogemata või tahtlikult. Aga kõige selle juures jääb pragu ikka kõvasti alla karbi kahjustuse ja see koht oli kindlalt kaitstud vahuga, mis ei saanud kuidagi kahjustada. Sellise suurusega telerit polnud tarbijal võimalik juhendi järgi avada, kuna teler on raske ja istub tihedalt karbis. Saab haarata ainult haprast ekraanist ja lohistada seda tugevalt pigistades. Tarbija ei julgenud seda teha.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: lepingust taganemine, ostusumma 518, 99 euro tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib 25.01.2023 saadetud vastuses tarbija avaldusele, et tarbija ostis 19.12.2022 Jõhvi kauplusest kohapealt teleri koos Omniva kulleriga koju toimetamisega. Kui kuller andis toote 21.12.2022 tarbijale üle, siis tarbijal pretensioone teleri pakendi osas ei olnud, pakend oli täiesti terve.

Kullerilt on tellitud ka lisateenus ettevaatlik käsitlemine, samuti olid pakendil eraldi kleebis, et toodet transporditakse vaid püstises asendis, nagu juhised teleri enda pakendil ette näevad. Seega on tõestatud, et teler jõudis tarbijani terve pakendiga. Tegemist oli kinnises pakendis müüdud tootega, mis saabus tehast, kus tagatakse toodete kvaliteet vastavate kontrollidega. Kaupluse juhataja on ka kinnitanud, et teler väljus kauplusest täiesti terve pakendiga.

22.12.2022 tõi tarbija teleri kauplusesse ja see saadeti JVC telerite ametliku garantiipartneri Speleta AS juurde kontrolli. Hooldustöö nr 1990267.

Remonti toomisel tarbija kirjeldas, kuidas ta avas teleri pakendi kääridega lõigates, see sai ka kirja remondilehele, mille tarbija allkirjastas kaupluses.

02.01.2023 tegi kaupleja järelepärimise Speleta AS tehnikule teleri vigade asjus, et uurida, kas karbi vigastused ja teleri vigastus võivad olla samas kohas, kas viga võis tekkida karbi vale avamise või lõhkumise tõttu.

Speleta tehnik kinnitas, et karbi suurim vigastus ja teleri vigastus on samas kohas, seda on näha ka hoolduses tehtud fotode järgi.

Seega ei ole põhjust kahelda, et teler läks katki pakendi vale avamise või vale käsitlemise tõttu tarbija valduses olles. Ühtegi tõendit selle kohta, et teler saabus tarbijale katkisena tarbija poolt esitatud ei ole.

Kaupleja toob välja, et teleri pakendil on üksikasjalikud piltjuhendid, kuidas kahekesi teleri pakendit ohutult avada, kuid kahjuks tarbija neid ei järginud. Arvestades, et teleri väärtus on 100% vähenenud füüsilise vigastuse tõttu, ei ole kahjuks võimalik tarbijale toote vahetust või raha tagastust pakkuda.

Täiendavas vastuses 31.01.2023 toob kaupleja välja, et juhendid lahti pakkimise kohta on pakendil just selle jaoks, et teler turvaliselt avada pakendist. Kaupleja ei ole nõus sellega nagu tootja oleks andnud eksitavaid juhiseid pakendi peal ja neid järgides ei oleks võimalik telerit turvaliselt avada.

Kuna Omniva kullerilt võeti pakend ilma ühegi pretensioonita vastu, siis pakend jõudis tarbijani tervena, nagu ta läks ta kauplusest välja. Hetkel ei ole kahjuks endiselt alust toodet tagasi osta või vahetada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 30.08.2022 müügilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 järgi.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda lepingust taganemisel kogu ostusumma hüvitamist.

Poolte vahel puudub vaidlus selle üle, et toode on kahjustusega (LCD paneel on füüsilise vigastusega).

Volitatud hooldustöökoda Speleta on märkinud oma aktis, et teleri remont ei ole teostatav,

sest JVC teleritele uut paneeli ei ole võimalik tellida.

VÕS § 214 lg 2 kohaselt läheb asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ostjale üle asja üleandmisega.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Kaupleja on esitanud komisjonile tõendid, millest nähtub, et teleril esines tagastamisel kahjustus (vasakul ääres keskkohas vigastus). Kaupleja sõnul on kahjustus teleril samas piirkonnas, kus on pakendi vigastus. Kaupleja märgib, et remonti toomisel tarbija kirjeldas, kuidas ta avas teleri pakendi kääridega lõigates, see sai ka kirja remondilehele, mille tarbija allkirjastas kaupluses. Kaupleja peab võimalikuks, et kahjustus tekkis just sellise tegevuse tulemusena.

Komisjon nõustub esitatud tõendite hindamise järel kaupleja seisukohaga, et karbi suurim vigastus ja teleri vigastus on samas kohas.

Tarbija on komisjonile esitanud omapoolsed fotod teleri pakendist, kuid neist ei ole võimalik tuvastada tarbija poolt väidetud asjaolu, et teleril esines vigastus juba selle üleandmisel. Tarbija ei esitanud sellekohast pretensiooni kullerile toote üleandmisel. Tarbija on avalduses tunnistanud, et ta ei järginud teleri pakendist väljavõtmisel kasutusjuhendit. Tarbija ei ole objektiivselt hinnatavate tõenditega ümber lükanud kaupleja väidet, et remonti tuues oli tarbija ütelnud, et avas teleri pakendi kääridega lõigates. Nõutud käsitusvõtete mittejärgimisel lasub toote kahjustumise riisiko tarbijal.

VÕS § 101 lg 3 kohaselt võlausaldaja ei või tugineda kohustuse rikkumisele võlgniku poolt ega kasutada sellest tulenevalt õiguskaitsevahendeid niivõrd, kuivõrd selle rikkumise põhjustas tema enda tegu või temast tulenev asjaolu või sündmus, mille toimumise riisikot ta kannab.

Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/