

## TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Asja number            | 19-1/23-03423-009                                         |
| Otsuse kuupäev         | 17. mai 2023                                              |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Enn Tonka, liikmed Katrin Kuldkepp, Kristin Truus |
| Tarbija                |                                                           |
| Kaupleja               | Expert Eesti OÜ, 10090323                                 |
| Tarbija nõue           | Lepingust taganemine, makstud rahasumma tagasi saamine.   |
| Asja läbivaatamise aeg | 4. mai 2023                                               |

### Resolutsioon:

Rahuldada tarbija kaebus osaliselt. Tarbija on õigustatud kauplejalt saada seadme diagnostikale kulutatud 30 eurot.

Tarbijal puudub õigus lepingus taganemiseks.

Kauplejal parandada kõrvaklapid, kui see ei õnnestu või on võimatu asendada kõrvaklapid lepingutingimustele vastavatega.

Kauplejal hüvitada tarbijale diagnostika kulu 30 eurot.

### Asjaolud:

Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat on 03.03.2023 registreerinud tarbija avalduse Tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija avaldas, et ostis 24.12.2021 kaupleja Tallinnas Järve Keskuses asuvast kauplusest kõrvaklapid Panasonic RZ-S500WE-K hinnaga 79.90 eurot. 26.12.2021 pöördus tarbija kaupleja poole, sest valjult kuulates moonutasid kõrvaklapid heli. Seade saadeti vea tuvastamiseks NETIABI/Infolink Grupp OÜ-sse. Hooldusettevõtte 26.01.2022 kirja kohaselt viga ei tuvastatud. Klapid toimisid korrapäraselt. Tarbija arvates olid klapid siiski jätkuvalt defektsed ja tarbija tellis 30.05.2022 klappidele erapooletu ekspertiisi Spets24 OÜ-lt. Spets24 OÜ 30.05.2022 tehtud diagnostika (ekspertiisi) kohaselt oli seadme helikvaliteet halb. Madalad sagedused puudusid. Võimalik defektne helivõimendi. Diagnostika eest tasus tarbija 30 eurot. Tarbija edastas 30.05.2022 diagnostika tulemuse kauplejale. Tarbija palus kauplejal vigane toode tagasi võtta ja hüvitada selle maksumuse 79.90 eurot ja tarbija tellitud diagnostika maksumuse 30 eurot. Avalduse kohaselt soovib tarbija seadme eest makstud rahasumma tagastamist ja tema tellitud diagnostika eest tasutud 30 euro hüvitamist, kokku on tarbija rahalise nõude summa 109.90 eurot.

### Kaupleja seisukoht:

20.03.2023 esitas kaupleja komisjonile kirjaliku selgituse tarbija nõude kohta. Kaupleja selgitas, et tarbija seadet on hoolduskeskuses testitud põhjalikult kolmel korral. Seade töötab korrektselt ning ühtegi viga ei ole suudetud kolmel korral tuvastada. Hoolduskeskuse sõnul võib olla olukord, kus esineb seadmete mitte kokkusobivus, kuid seda saab testida vaid juhul kui klient on nõus minema hoolduskeskusesse koos seadmega millega ta soovib kõrvaklappe ühendada. Hoolduskeskus on tarbijale selle lahenduse välja pakkunud ning seadmete mitte kokkusobivusel nõustunud akti väljastama. Tarbija keeldus pakkumisest ning pöördus tootega teise hoolduskeskusesse. Kaupleja ei aktsepteeri akti, mis ei ole väljastatud Panasonicu ametliku hoolduspartneri poolt või kokkuleppel erapooletu ekspertiisi teostaja poolt. Kaupleja soovib, et tarbija pöörduks seadmega, millega ta klappe kasutab Panasonicu ametlikku

hooldusekeskusesse. Võib-olla on võimalik tarbija seadme esitamise korral ka viga tuvastada.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kogutud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija avaldus tuleb rahuldada osaliselt. Kaupleja ja tarbija vahel oli 24.12.2021 sõlmitud tarbijalemüügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 4 tähenduses - tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Klappide kasutamisel ilmnis tarbija kinnitusel, et valjult kuulates moonutasid klappid heli. 26.12.2021 pöördus tarbija kaupleja poole. Kaupleja kontrollis korduvalt klappide seisundit, kuid kõrvalekaldeid ei tuvastatud. Kuivõrd kaupleja klappide lepingutingimustele mittevastavust ei tunnistanud, pöördus tarbija erapooletu arvamuse saamiseks Spets24 OÜ poole. Spets24 OÜ 30.05.2022 väljastatud diagnostika tulemuste kohaselt oli seadme helikvaliteet halb, madalad sagedused puudusid. Komisjoni arvates on tarbija tõendanud toote puudused Spets24 OÜ ekspertiisaktiga. Puudub alus kahelda selle ekspertiisi erapooletuses ja sõltumatuses. Tarbija on kaupleja väited ümber lükanud ning tõendanud, et seadme helikvaliteet on halb ning tootel esineb võimalik defektne helivõimendi. Kaupleja ei ole Spets24 OÜ arvamusele sisulisi vastuväiteid esitanud. Põhjuseks, miks kaupleja sellega ei arvesta on asjaolu, et akti ei ole väljastanud Panasonicu ametlik hoolduspartner. Erapooletu ekspertiisi tegemine olevat võimalik vaid kokkuleppel. Sellist kokkulepet ei olnud. Kaupleja ei aktsepteeri esitatud arvamust vaid vormilistel põhjustel. Samas on kaupleja möönnud võimalikke puudusi: „Hoolduskeskuse sõnul võib olla tõe poolest olukord kus esineb seadmete mittekokkusobivus“. Komisjon leidis, ostetud kõrvaklapid ei vastanud müügilepingu tingimustele VÕS § 217<sup>1</sup> lg 2 p 1 kohaselt. Asi loetakse lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitlusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitud tingimustele. Vastavuses VÕS § 218 lg 1 vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem. Sama paragrahvi lg 22 kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Seega kaupleja vastutab kõrvaklappide lepingutingimustele mittevastavuse eest. Asja lepingutingimustele mittevastavuse korral võib ostja tulenevalt VÕS § 222 lg 1 nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist. Ostja võib müügilepingust taganeda VÕS § 223 lg 1 sätestatud juhtudel: 1) müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud, või kui see on asjakohane, ei ole teinud seda vastavalt käesoleva seaduse § 222 lõike 3 esimesele ja neljandale lausele ning lõike 4 teisele lausele; 2) müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest vastavalt käesoleva seaduse § 222 lõikele 21; 3) mis tahes lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlusest asi lepingutingimustega vastavusse viia; 4) lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist, või 5) müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Kaupleja ei ole keeldunud asja parandamast või seda asendamast, mittevastavus ei ole tõsine ning puudub alus arvata, et müüja asja lepingutingimustele mittevastavusse ei vii. Kaupleja on palunud toote tuua hoolduskeskusesse, et viga kõrvaldada. Käesolevas vaidluses ei ole täidetud müügilepingust taganemise materiaalsed eeldused. Tarbijal ei ole tekkinud õigust müügilepingust taganemiseks. Selleks, et müüja saaks kõrvaklapid viia vastavusse lepingutingimustega peab tarbija VÕS § 222 lg 3 kohaselt tegema need kauplejale kättesaadavaks. Müüja peab teostama vajaliku paranduse ning kui see ebaõnnestub, siis vajadusel kõrvaklapid asendama. Tarbija on esitanud nõude tema tellitud diagnostika eest tasutud 30 euro saamiseks kauplejalt. Tellitud diagnostika oli tarbijale vajalik oma nõude maksmapanekuks. Kulu diagnostikale kuulub

VÕS § 128 lg 3 kohaselt hüvitatava kahju hulka, mistõttu komisjon rahuldab VÕS § 115 lg 1 alusel tarbija nõude diagnostika kulu hüvitamiseks. VÕS § 127 sätestatud kahju hüvitamise eeldused on täidetud.

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

Enn Tonka  
/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp  
/allkirjastatud digitaalselt/

Kristin Truus  
/allkirjastatud digitaalselt/