

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-02590-022
Otsuse kuupäev	23. mai 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Lea Vainomäe, Signe Naarits
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Seadme asendamine ja kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	9. mai 2023

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

09.03.2021 ostis Tarbija Telia Eesti AS-lt (edaspidi: Kaupleja) mobiiltelefoni hinnaga 459 eurot (tavahind 539 eurot). Tarbija sõlmis Kauplejaga seadmekindlustuslepingu.

27.01.2023 Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni, väites, et seade läks katki. Seade võeti parandusse.

03.02.2023 seade tagastati Tarbijale. Tarbija tasus 53,90 eurot.

Tarbija avalduse kohaselt seadme paranduse tõttu on selle turuväärtus vähenenud 153,21 euro ulatuses ja ta soovib selle hüvitamist. Katkiläinud seade oli kallim, kui Kaupleja poolt parandatud ja Tarbijale tagastatud seade. Tarbija käest ei küsitud nõusolekut, kas ta nõustub odavama seadmega. Tema jaoks on arusaamatu, miks kasutab Kaupleja sõna "swap", mis eesti keelde tõlgituna tähendab vahetust, mitte remonti. Kaupleja ei vastanud, miks nende seadmekindlustuse reklaam lubab seadme vahetusel asenduseks ostuhinna väärilist seadet (uut seadet), kuid tema puhul seda ei tehtud.

Tarbija nõuab seadme asendamist samaväärtusliku vastu nii nagu Telia reklaamib ja nagu oli see tema kindlustussumma, s.o 539 eurot.

Lisaks soovib Tarbija tekkinud kulude hüvitamist. Tarbija esitatud kalkulatsiooni kohaselt olid tema kulud järgmised:

- ekspertiisi arve ning selle arve saatmise kulud kokku 35,60 eurot;
- seadme mittekasutamise perioodi osas kindlustusmaksete tühistamine ja tagastamine 7,90 eurot kuu kohta;
- transpordi kütusekulu 14,80 eurot seoses pakiautomaadi juurde sõiduga kahel korral.

Kaupleja seisukoht:

Telia seadmekindlustuse kodulehel on toodud info, et kui telefon läheb asendamisele, saab vastu korraliku seadme, mille väärtus on võrdne vana telefoni täishinnaga. Seadmekindlustuse nagu ka tavalise garantiijuhtumi raames esmalt seade remonditakse, kui see on võimalik ja vajalikud varuosad on olemas. Kui seadme remontimine ei ole võimalik, alles siis seade asendatakse. Kindlustustingimuste punkti 9.4 kohaselt „kui kahjustatud seadet ei ole võimalik parandada, asendatakse see esmajärjekorras sama margi ja mudeliga, mille funktsioonid ja seisukord on võrreldavad Seadme funktsioonide ja seisukorraga vahetult enne kahjustamist. Täiendavalt, juhul kui Seadmega sama mark ja mudel ei ole enam Telias kättesaadav, asendatakse seade teise mudeliga.

Käesoleval juhul sai Tarbija seadet remontida, mille raames seade nõo swapiti, mis on tootja Apple puhul igapäevane praktika aastaid. Üldteada on asjaolu, et telefoni tootja ei luba iPhone'i vahetada varuosasid eraldi, vaid seade swapitakse. Seega on varuosaks kogu telefoni moodul, millel on ka uus IMEI. Swappimisel ei ole tegemist seadme asendamise, vaid selle parandamisega. Kahjuks tekkis Tarbijal seadmekindlustuse klienditoe töötajaga vesteldes ekslik arusaam, et seadet pidi asendatakse.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud esitatud tõendeid ja materjale, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt on müüja kohustuseks omandi üleandmine ostjale ning ostja kohustuseks ostuhinna tasumine. Tarbija on oma kohustuse ostuhinna tasumise osas täitnud ning Kaupleja on mobiiltelefoni Tarbijale üle andnud.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt ostjale üleantav asi peab vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni 22.kuul asja üleandmisest, s.o VÕS § 218 lg-s sätestatud tähtaja jooksul.

Tarbija väidatel seade lakkas töötamast. Seega ei vastanud lepingutingimustele.

Vaidlus puudub, et Kaupleja võttis seadme parandusse ja Tarbija maksis parandustöö eest 53,90 eurot. Seega nõustus seadme parandusega.

Tarbija leiab, et seadme parandus vähendas selle turuväärtust ning Kaupleja on kohustatud asendama seadme uue vastu, millega Kaupleja ei nõustu.

VÕS § 222 sätestab õiguskaitsevahendite kasutamist asja lepingutingimustele mittevastavuse korral. Nimelt VÕS § 222 lg 1 kohaselt kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta.

09.03.2021 sõlmisid pooled seadmekindlustuslepingu. Kaupleja viitab Kindlustustingimuste punktile 9.4, mille kohaselt, kui kahjustatud seadet ei ole võimalik parandada, asendatakse see esmajärjekorras sama margi ja mudeliga. Käesolevas asjas Kaupleja põhjendas, et seadme parandus oli võimalik.

Tarbija, sõlmides seadmekindlustuslepingu pidi olema teadlik kindlustustingimustest, mis vastavad VÕS § 222 lg-le 1. Seega Tarbija väited seadme asendamise osas ei anna õiguslikku alust nõude rahuldamiseks.

Tarbija väited seadme turuväärtuse vähenemise kohta 153,21 euro ulatuses on tõendamata.

Tarbija kasutas seadet ligi 2 aastat. Seega selle turuväärtus ei saanud olla enam 539 eurot.

Tarbija nõudeks on kulude hüvitamine seoses seadme remontimisega ja selle mittekasutamisega remondis oleku ajal.

Sisuliselt esitas Tarbija kahju hüvitamise nõude.

Riigikohus on otsustes nr 3-2-1-107-15 ja 2-18-13649 asunud seisukohale, et kahju hüvitamise nõude esitamisel VÕS § 115 lg 1 ja § 127 alusel peavad olema täidetud seadusest tulenevad eeldused, mis on alljärgnevad:

„1. Kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1);

2. Kaupleja vastutab kohustuse rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole vabandata (VÕS § 103 lg 1);

3. Tarbijale on tekkinud kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
4. kahju on hõlmatud rikutud kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
5. rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4)“.

Komisjon on seisukohal, et Tarbija väited ja tõendid ei anna alust kas kahju hüvitamise nõude rahuldamiseks. Seadme remondi tõttu kantud kulud ei ole usaldusväärselt tõendatud. Asjaolu, et Tarbija ei saanud remondi ajal seadet kasutada ei anna alust kindlustussummat tühistada ega nõuda tagasi kindlustusmakset nagu Tarbija nõuab. Samuti on tõendamata, et ostetud kütusekulu oli seotud nimelt pakiautomaadi juurde sõiduga. Ka ekspertiisitasu hüvitamise nõuet ei pea komisjon põhjendatuks.

Arvestades eeltoodut on komisjon seisukohal, et nõude rahuldamiseks puudub õiguslik alus. Õige on Tarbija väide, et Kauplejal tuleks kasutada eestikeelset terminoloogiat, sealhulgas ka sõna “swap“ osas, et vältida erinevat tõlgendamist ning sellest põhjustatud vaidlusi. Samuti ei tohi seadmete reklaam olla tarbijaid eksitav.

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

Mare Merimaa
/allkirjastatud digitaalselt/

Signe Naarits
/allkirjastatud digitaalselt/

Lea Vainomäe
/allkirjastatud digitaalselt/