

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-15310-015
Otsuse kuupäev	26. mai 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Heli Pöder, Anna Pauliina Aavik
Tarbija	
Kaupleja	Dlb Trading OÜ, 11791329
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	13. apr 2023

Resolutsioon:

1. Tarbija nõue rahuldada. Kaupleja peab tarbijale maksma 483 eurot.

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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija ostis kauplajalt 21.05.2021 mobiiltelefoni LG Velvet 5G, 128G, Glossy Green hinnaga 483 eurot. Tarbija viis 06.09.2022 telefoni kaupleja juurde garantiiparandusse. Kaupleja lubas paranduse teha 2-4 nädala jooksul, kuid ei teinud seda. Tarbija järelepärimiste peale vastas kaupleja 13.10.2022 kirjalikult paludes üle anda ka telefoni laadija. Tarbija esitas kauplejale 13.10.2022 müügilepingust taganemise avalduse seoses sellega, et parandus oli kestnud ebamõistlikult kaua. Kaupleja sellega ei nõustunud. Kaupleja vaatas telefoni üle ja tuvastas 07.11.2022, et seoses mehaaniliste kahjustustega garantii enam ei kehti, kaupleja oli nõus tegema paranduse tasu eest. Tarbija ei olnud kaupleja seisukohaga nõus.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada hinna 483 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu selgitades, et tavaliselt toimub kaupleja juures seadmete parandus kiirelt, Kuid antud juhul oli palju objektiivseid asjaolusid (väljaspool kaupleja kontrolli), mis takistasid kiirparandusvõimalust. Näiteks ei edastanud tarbija alguses seadme parooli ning seadmega polnud kaasas ka laadijat. Seetõttu pikenes remondi protsess. Tarbija telefoni vaatas üle garantii osakond ja järeldas, et telefon ei vasta garantiinõuetele, kuna oli tarbija süül mehaaniliselt kahjustatud. Tarbija nõustus platvormil www.kaup24.ee veebipõhise ostulepingu sõlmimisel kaupleja ostutingimustega, milliste punkt 9.10 ütleb, et „kauba juhusliku hävimise või kahjustumise risk läheb üle ostjale kauba ostjale üleandmise hetkest”. Tarbija vastutas mehaaniliste kahjustuste eest.

Komisjoni põhjendus:

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

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijalemüügilepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217.1 lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele; § 217.1 lg 3 p 2 kohaselt peab asi olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada.

Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda VÕS § 222 lg 1 alusel asja parandamist või asendamist, asendamata jätmisel võib ostja VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel müügilepingust taganeda, kui tarbijalemüügi korral põhjustatakse tarbijale olulist ebamugavust. VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Vastupidist peab tõendama kaupleja.

Pooled ei vaidle selle üle, et on sõlminud tarbijalemüügilepingu ja et tarbija viis telefoni selle kättesaamisest arvates 1 aasta ja 3 kuu möödumisel kaupleja juurde parandusse. Pooled vaidlevad selle üle, et kas on tõendatud tarbija poolt telefonile mehaaniliste kahjustuste tekitamine ja et kas tarbija lepingust taganemine on põhjendatud.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, selles menetluses peab kumbki pool oma väiteid ja vastuväiteid tõendama. Komisjon kontrollis vaidluse aluseks olevate asjaolude esinemist ja nende tõendatust.

Mehaanilised kahjustused. Kaupleja asjaolude kohaselt tõi tarbija parandusse mehaaniliste kahjustustega telefoni. Müügilepingu tingimuste kohaselt garantii ei kehti juhul, kui telefon on saanud mehaanilisi kahjustusi. Kaupleja tuvastas kahjustuste esinemise 07.11.2022 koostatud garantiiaktiga, milles järelдати, et garantii ei ole kohaldatav, kuna telefonil leiti mehaanilisi kahjustusi. Tarbija asjaolude kohaselt viis ta telefoni 06.09.2022 kaupleja juurde parandusse, temale ei öeldud telefoni vastuvõtmisel, et telefoni korpuselt on näha vigastusi.

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu põhjusel, et tarbija on ise oma telefoni kasutamise käigus kahjustanud ja sellega põhjustanud garantii lõppemise. Kauplejal lasus oma väite tõendamise kohustus. Komisjonile on esitatud kaupleja 06.09.2022 üleandmise-vastuvõtmise akt nr 15017. Selles aktis puuduvad märked telefoni mehaaniliste kahjustuste kohta. Kaupleja selgitustel unustas kaupleja töötaja telefonil olnud mehaanilised vigastused nõuetekohaselt fikseerimata. Kaupleja suudab kahjustuste olemasolu tõendada alles 07.11.2022 koostatud garantiiaktiga. Tulemusena ei ole tõendatud, kas telefonil olid kahjustused olemas tarbija poolt telefoni parandusse üleandmise ajal 06.09.2022 või on need tekkinud kaupleja juures perioodil 06.09.-07.11.2022. Neil asjaoludel ei leia kaupleja väide tarbija poolt 06.09.2022 mehaaniliste kahjustustega telefoni üleandmise kohta tõendamist. Kuna telefoni parandusse võtmise ajal ei ole tõendatud mehaaniliste kahjustuste olemasolu, lasus kauplejal kohustus parandada telefon garantiikorras.

Parandamisega oluliste ebamugavuste tekitamine. Kaupleja asjaoludel põhjustas tarbija ise telefoni üle vaatamise ja parandamisega alustamise aja viibimise, tarbija ei andnud 06.09.2022 kauplejale koos telefoniga üle laadijat, hiljem kaupleja teatas, et ka paroole ei teatanud. Tarbija asjaoludel lubas kaupleja telefoni parandada 2-4 nädala jooksul. Tarbija küsis kauplejalt korduvalt, millal telefon parandatakse, kaupleja vastas alles 13.10.2022, et temal pole laadijat.

Tarbijale anti ostu sooritamisel üle kaupleja arve nr 1821991, mille lisas oli märgitud: Remonti tegemiseks on ostjal soovitatav esitada kaup täiskomplektis ja originaalpakendis. Igal juhul peaks kaup olema komplekteeritud nii, et selle saab sisse lülitada (on vaja kauba enda ja toiteallika olemasolu).

Kaupleja avaldas oma arvel lisateabe all parandusse toomise tingimused, millised on pigem soovitusliku iseloomuga („peaks kaup olema komplekteeritud“). Komisjon analüüsis, et kas kaupleja on tarbijale teatavaks teinud, et need tingimused on siiski kohustuslikud. Kaupleja 06.09.2022 üleandmise-vastuvõtmise akt nr 15017 ei kajasta koos telefoniga üleandmisele kuulunud asjade üleandmist. Aktis puudub koht, kuhu tuleks vastuvõtmisel märkida üle antavad dokumendid, originaalpakend, laadijad jne. Komisjon järeldab, et seega ei ole praktikas nende asjade üleandmine oluline.

Kaupleja väide, et tarbija telefoni kiirparandamist takistasid objektiivsed asjaolud (näiteks laadija puudumine), ei leidnud tõendamist. Kauplejal puudusid objektiivsed asjaolud, et venitada tarbija telefoni parandamisega üle kahe kuu. Kaupleja on suhtunud tarbijaga suhtlemisse ükskõikselt, kaupleja on jätnud korduvalt tarbija kirjadele vastamata, ta ei andnud tarbijale teavet, millal tarbija telefon parandatakse. Kaupleja ei viinud tarbija telefoni lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul ja põhjustas tarbijale olulist ebamugavust.

Tarbijal oli tekkinud VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel õigus müügilepingust taganeda. Tarbija nõue rahuldatakse. Lepingust taganemisel on kaupleja kohustatud tarbijale tagastama hinna 483 eurot.

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/

Heli Pöder
/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik
/allkirjastatud digitaalselt/