

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-16284-015
Otsuse kuupäev	25. mai 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Heli Pöder, Anna Pauliina Aavik
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Lepingu täitmine
Asja läbivaatamise aeg	13. apr 2023

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija nõue rahuldamata.

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 kauplejalt 11.09.2022.a mobiiltelefoni Samsung S22+5G, 8+128GB hinnaga 949 eurot, tasumine toimub osatasudena 24 kuu vältel. Tarbija viis 29.09.2022 telefoni kaupleja juurde parandusse, kuna ta ei saanud telefoni enam turvamustriga avada. Kaupleja kõrvaldas vea. Tarbija viis 21.10.2022 sama veaga telefoni kaupleja juurde teistkordselt parandusse, kaupleja asendas emaplaadi. Mõlemal korral kaotas tarbija telefonis olnud andmed. Tarbija keeldus telefoni vastuvõtmisest ja esitas telefoni asendamise või siis müügilepingust taganemise nõude, kaupleja keeldus tarbija nõuete rahuldamisest.

Tarbija soovib telefoni asendamist või lepingust taganemist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele põhjendamatusse tõttu vastu. Kaupleja selgitab, et tarbija telefonile tehti mõlemal korral tehniline ekspertiis, mille käigus ei tuvastatud tootmisdefekti. Tarbija oli oma telefonile seadistanud turvamustri, mõlemal juhul oli üritatud telefoni vale turvamustriga avada, see põhjustas telefoni ekraani luku blokeerumise. Kaupleja on mõlemal korral taastanud telefoni kasutamise võimaluse, telefon on töökorras. Selle asendamiseks või lepingust taganemiseks puudub alus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Komisjon vaatab Tarbijakaitseaduse (TKS) § 40 lg 3 kohaselt läbi tarbija ja kaupleja vahel

sõlmitud lepingust tulenevaid tsiviilvaidlusi. TKS § 2 lg 1 p 1 kohaselt on tarbija füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis ei ole seotud tema majandus- või kutsetegevusega. Tarbija selgitas komisjonile saadetud dokumendis, et ostis telefoni töö jaoks, sest neil on kondiitritöökoda. Tarbija selgitus võib viidata, et tarbija ei pruugi vastata TKS-is avaldatud tarbija mõistele, tema vaidluse õigeks lahendamise kohaks võib olla ka maakohus. Kuna asjas puuduvad ostetud telefoni tööks kasutamise osas tõendid, lähtub komisjon eeldusest, 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.

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.

Tarbija asjaolude kohaselt tarbija eeldas, et kui ta sisestab oma telefoni oma turvamustri, siis ta saab telefoni iga kord kasutada. Tarbija ei eksinud turvamustri sisestamisel, kuna ta kasutab sama mustrit juba pikka aega. Kaupleja müüdnud telefon ei võimaldanud turvamustrit sisestada, telefon ei vasta lepingutingimustele ja sellel põhjusel on tarbija asendamise nõue põhjendatud. Tarbijat häiris ka see, et mõlemal parandamisel kaotas ta kõik telefonis olnud andmed.

Kaupleja asjaolude kohaselt vastas tarbijale müüdnud telefon nõuetele. Kaupleja on täitnud oma tõendamiskohustuse ja teinud mõlemal korral telefonile tehnilise ekspertiisi: 30.09.2022 akti nr 2.2-1928 kohaselt on ekraani üritatud korduvalt vale mustriga avaga, tootja ei vastuta tarbija seadistatud turvakoodide eemaldamise eest; 25.10.2022 akti nr 2.2-1929 kohaselt on ekraani üritatud korduvalt vale mustriga avada, tootja ei vastuta tarbija seadistatud turvakoodide eemaldamise eest. Mõlemal korral pidi kauplejale telefonile juurdepääsu taastamiseks tarkvara üle kirjutama, kaupleja tegi seda vastutuleku korras tasuta. Kaupleja teostas teisel korral telefonile ka tasuta emaplaadi vahetuse. Tarbija telefon on töökorras. Tarbija keeldus telefoni vastuvõtmisest alusetult.

Komisjoni hinnangul on kaupleja tõendanud, et tema juures paranduses olnud tarbija telefonil puudusid mõlemal korral tootmisvead, telefon vastas lepingutingimustele. Kui kaupleja on täitnud oma tõendamiskoormuse, läheb vastupidise tõendamise kohtustus üle tarbijale. Tarbija asendamise või lepingust taganemise nõude aluseks saab olla lepingutingimuste rikkumine, kuid sellise rikkumise esinemist ei ole tarbija tõendanud.

Tarbija nõue ei ole põhjendatud ja rahuldamisele ei kuulu.

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

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Heli Põder
/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik
/allkirjastatud digitaalselt/