

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-05214
Otsuse kuupäev 12.09.2023
Komisjoni koosseis Jüri Aava
Anna Pauliina Aavik
Martin Simmermann

Tarbija
Kaupleja Telia Eesti AS (10234957)

Tarbija nõue Telefoni parandamine või asendamine

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija tellis 08.09.2021 Kaupleja e-poest volditava mobiiltelefoni Samsung Galaxy Flip3 5G 128 GB maksumusega 749,00 eurot. Märtsis 2023 tekkisid telefoni ekraani kilele mõrad murdekohta. Kuivõrd need muutusid häirivaks, Tarbija eemaldas kile. Nüüd tekkisid täpselt samasugused mõrad ekraanile.

Tarbija pöördus Telia Ülemiste keskuse esindusse, kus soovitati minna kõrvalasuvasse Samsungi esindusse, kes olevat paremini kursis.

Sealt soovitati helistada hoolduskeskusesse.

Selgus, et kile eemaldamisega on telefonil garantii lõppenud.

Samsungi klienditugi selgitas Tarbijale:

Paraku kasutustingimuste järgselt on siiski välja toodud, et kaitsekilet ei tohi eemaldada, sest seadme kasutamine ilma selleta, võib kahjustada antud seadet. Antud info leiaksite kasutusjuhendist (allolev link), lk. 7: https://downloadcenter.samsung.com/content/UM/202201/20220128150151354/SM-F711B_UM_Open_SS_Est_Rev.1.1_220124.pdf „Peaekraanile kinnitatud kaitsekile on kile, mis on loodud eranditult kokkuvolditavate seadmete jaoks. Ekraani kaitsmiseks on soovitatav kile mitte eemaldada. Kui kaitsekile eemaldate, võib ekraani kahjustada saada.“ Antud olukorras, Teie garantiist ei keeldutud mitte sellepärast, et ekraanil pole kaitsekile, vaid seepärast, et ekraanile on tekkinud kahjustus, mis on tingitud kaitsekile eemaldamisest, mis ei ole seotud seadme enda defektiga ning ei ilmne tavapärase kasutamise käigus. Garantiiline

ekraanivahetus kehtib vaid kaitsekile olemasolul ning ka siis vaid juhul, kui ei ole tegu mehhaanilise kahjustusega.

Tarbija väitel seda infot kusagil pole, et antud kile eemaldamine on keelatud ja selle eemaldamisel on garantii katkenud. Puuduvad igasugused hoiatused uuea telefoni ostes kui ka kasutusjuhendis.

Tarbija seisukoht:

- Mitte kusagil pole kirjas, et garantii säilimiseks EI TOHI EEMALDADA EKRAANIL OLEVAT KILET! Soovitus ei ole mitte mingil juhul põhjus garantii katkestamiseks.

- Telefoni ostes, pole seadmega kaasas kasutusjuhendit mida saaksin vaadata ja millega tutvuda. ... Ega ka telefoni kilel, karbil ega kusagil muul kujul pole antud teada, et soovituslik on kilet mitte eemaldada.

Kaupleja seisukoht:

Antud juhul ei ole Telia kohustatud telefoni tasuta parandama.

- "Samsung volditavate telefonide kasutusjuhendis on info:

"Peaekraanile kinnitatud kaitsekile on kile, mis on loodud eranditult kokkuvolditavate seadmete jaoks. Ekraani kaitsmiseks on soovitatav kile mitte eemaldada. Kui kaitsekile eemaldate, võib ekraani kahjustada saada."

Samasugune hoiatus ja info on Tarbija jaoks välja toodud ka toote ümber olnud pakkelehel ja esmasel ülesseadistusel viimase hoiatuskuvana enne ekraanile jõudmist."

- "Kõneallosel hoiatus (tootja paigaldatud kaitsekilet mitte ise eemaldada) oli välja toodud telefoni esmasel seadistusel viimase hoiatuskuvana ekraanil (lisasime pildi). Seega oli tarbijal võimalik antud infoga tutvuda.

Seadistamise juhend ja kasutusjuhend (mis on 163 lk) on kättesaadavad püsival andmekandjal (lingid Samsungi vastavatele kodulehele saatsime eelmisel korral).

Leiame, et Tarbijale on jagatud soovitus kilet mitte eemaldada. Paraku Tarbija eiras kasutusjuhendis antud soovitus, mis oli eeldatavalt kahjustuse põhjuseks."

Komisjoni põhjendus:

Komisjoni istung:

Tarbija jäi istungil avalduse juurde.

Kaupleja esindaja vaidles avaldusele vastu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, kuulanud ära tarbija ja kaupleja esindaja, hinnanud kõiki asjas esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Pooled sõlmisid 08.09.2021 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses. Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Poolte vahel on vaidlus eelkõige selles, kas seadmel esinev kahjustus on tarbija tekitatud või mitte. Tarbija leiab, et seade on algusest peale vigane.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Müügilepingu sõlmimise hetkel kehtinud VÕS § 218 lg 2 järgi eeldati, et tarbijalemüügi puhul poole aasta jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei olnud vastuolus asja või puuduse olemusega. Tarbija esitas kauplejale pretensiooni 26.03.2023, mil lepingu sõlmimisest oli möödunud poolteist aastat. Sellisel juhul lasus vastavalt seadusele asjal tootmisvea esinemise tõendamiskohustus tarbijal. Kaupleja esitas tõendina telefoni Samsung SM-F711B kasutusjuhendi, millel on selgelt välja toodud, et peaekraanile kinnitatud kaitsekile on kile, mis on loodud eranditult kokkuvolditavate seadmete jaoks. Ekraani kaitsmiseks on soovitatav kile mitte eemaldada. Kui kaitsekile eemaldatakse, võib ekraan kahjustada saada. Tarbija kinnitas nii kirjavahetuses kauplejaga kui komisjoni istungil, et ta eemaldas kile ise ja omal initsiatiivil kauplejaga konsulteerimata. Komisjonile esitatud kirjavahetusest nähtub, et kaupleja oleks olnud valmis mõranenud kile garantiikorras välja vahetama. VÕS § 214 lg 2 kohaselt läheb asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ostjale üle asja üleandmisega. Seega telefonil pärast tarbijale üleandmist tekkinud kahjustuste puhul eeldatakse, et need on tekitatud tarbija poolt. Komisjoni hinnangul on igati loomulik, et garantii ei kata kahjustuste kõrvaldamist, mis tulenevad seadme hooletust kasutamisest. Samuti ei pea kaupleja katma kasutusjuhendis kirjeldatud soovituslike juhiste järgimata jätmise tagajärjel tekkinud kahjustuste kõrvaldamise kulusid. 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 seisukoha ümberlükkamiseks on tarbijal kohustus tõendada, et telefonil esinev defekt oli olemas juba selle üleandmisel. Tarbija ei esitanud komisjonile tõendeid, mis lükkaks ümber kaupleja järelduse. Samuti ei esitanud tarbija komisjonile objektiivselt hinnatavaid tõendeid, millest nähtuks, et seade oli juba üleandmisel defektne. Kaupleja poolse lepingu rikkumise tõendamatus korral puudub tarbijal alus kaupleja

vastu nõude esitamiseks. 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. tal puudub tarbijal alus kaupleja vastu nõude esitamiseks.

Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

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

Jüri Aava

Anna Pauliina AavikMartin Simmermann/allkirjastatud digitaalselt/