

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-05374
Otsuse kuupäev 12.09.2023
Komisjoni koosseis Jüri Aava
Anna Pauliina Aavik
Ulrika Paavle

Tarbija
Kaupleja Aktsiaselts Antista (10508414)

Tarbija nõue Toote parandamine kui parandamine ei õnnestu, siis raha tagasi.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija soetas arvuti 29. juuli 2021 ning pöördus Kaupleja poole 20. jaan 2023 põhjusega, et arvuti aku ei pea nii kaua vastu ilma laadimiseta nagu juhendis on lubatud.

Tarbija kirjeldas probleemi järgmiselt:

"Toode ostmisel müüja seletas meile, et sülearvutile kehtib kaheaastane garantii, kaasa arvatud ka sülearvuti akule. Lisaks sellele, ostime oma poolt veel lisagarantii kaheks aastaks.

Detsembris 2022 hakkas sülearvuti aku saama kiiresti tühjaks ja lülituma hoiatuseta välja. Tootja deklareeritud kuue tunnise tööaja asemel ühe laadimisega, sülearvuti aku hakkas töötama tund-poolteist. Aku tühjaks saamine hakkas toimuma väga kiiresti, kiirusega umbes 1% minutis, kusjuures sülearvutit oli kasutatud alati normaalses kodutungimustes, toatemperatuuris. Vanasti, kui aku kukkus 25%-ni, sülearvuti veel informeeris pikemat aega aku tühjaks saamisest ning andis vastavaid helisignaale. See lubas lõpetada tööasju sülearvutis ja leida toiteallikat. Viimasel ajal võis aga sülearvuti järsku lülituda lihtsalt välja, ilma mingisuguseta hoiatuseta. Sülearvutit ei olnud juba võimalik kasutada normaalselt ilma võrgutoideta.

Varem ei olnud sülearvutiga probleeme. Aku kestis 1-1.5 päeva töö jaoks.

Mõistan, et iga aku eluiga väheneb ajaga. Kuid selline aku tühjaks saamine ei ole kindlasti õige kuna arvuti on alles 1,5 aastat vana ja läbis 306 laadimistsükli. See tähendaks ju, et sülearvuti akumahtuvus on vähenenud tasemini 20%, ehk aku on kaotanud 80% oma mahtuvusest.

Kuna selline probleemi järsk ilmnemine ja iseenesest aku töö vastavalt selle laadimistsüklitele ja vanusele ei ole õige, pöördusin müüja poole pretensiooniga ja andsin oma seade garantiiparandusse 20.01.23.

Pärast pikka kirjavahetust nendega kirjutas Euronicsi klienditeenindus mulle, et kasutasime sülearvutit liiga aktiivselt (306 laadimistsüklit), mis põhjustas aku rikke. Nad ütlevad, et see ei ole garantiijuhtum ja pakuvad meile raha eest aku vahetust (170 EUR või loobumine 36 EUR). Nende poolt antud sülearvuti aku tehnilise seisukorra hinnanguga ma ei ole nõus. Samuti arvan, et kõik müüja argumendid sülearvutiaku kasutamise kohta on asjatud ja pole veenvad. Sülearvutit olen alati kasutanud ekorežiimis, kontoritööks ning aku vastupidavus oli mulle alati olnud oluline. Väide, et kasutasin sülearvutit maksimaalses võimsusrežiimis, ei vasta tõele ja ka pole loogiline arvestades kogu probleemi ja seda, et minule oli oluline, et aku pidaks kauem vastu.

Samuti ei mõista, kuidas mina kui tarbija peaskin suhtuma kaupleva vastusesse, et aku töötab "3 tundi, kui lihtsalt seisab". Otsin sülearvuti selle jaoks ju, et seda kasutada, mitte selleks, et see seisaks. Lisaks jääb mulle arusaamatuks, mida tähendab aktiivne kasutamine, millest kaupleva kirjutab. Müügilepingus ning selle sõlmimise ajal pole sellest midagi räägitud ning kirja pandud. Kasutasin sülearvutit ainult kontoritöö jaoks, Microsoft Office programmide kasutamiseks ja e-postiga töötamiseks, ning pole kunagi kasutanud selle mängude ja muude nõudlikke programmide jaoks. Vastavalt sülearvuti tootja spetsifikatsioonidele ja selle kirjeldusele aga, antud sülearvuti sobib suurepäraselt kontoritöö tegemiseks ja meelelahutuste nautimiseks.

Seepärast soovisin viia läbi sülearvuti akutesti üheskoos, kuid ettepanek jäi tähelepanuta (manuses lisan kirjavahetust EURONICSi klienditeenindusega).

Kuna garantiiparandust kaupleva ei soovi teostada, uurisin ka, kas on võimalik teostada aku vahetust ise. Sellele sain vastuse, et sellisel juhul tootjagarantii ja ka lisagarantii katkevad. Tekkinud olukorras on mulle arusaamatu, milles seisneb kaupleva garantii minu sülearvutile. Garantii kaupleva ei anna, ise ma ei saa vahetada akut ja pean veel diagnostika eest tasuma kui loobun kaupleva juures aku vahetusest. Tunnen, et minu kui tarbija õigused on rikutud, mind on pandud ebaõiglastesse tingimustesse, mil olen sunnitud maksma kaupleva tingumustel selle eest, et säilitada garantiit ja lisagarantiit oma sülearvutile. "

Kaupleva seisukoht:

"Käesolevaga edastame vastust Tarbija Rinat Fazullin kaebuse sülearvuti Lenovo ThinkBook 15 Gen 2, W10H, SWE (seerianumber: SMP1Z1TZ3) kohta. TTJA menetluse registreerimisnumber 20-1/23-05374. Seade on ostetud 29.07.2021 Antista AS, Rocca Al Mare Euronicsi esinduses Paldiski mnt 102, Tallinn. Tarbija pöördumine (hooldustöö nr 2002441, 20.01.2023): Kliendile on hooldusperioodiks väljastatud asendusarvuti. Veakirjeldus: Kliendi sõnad: aku ei pea vastu. Töötab väga vähe- 30minutit siis kui ta lihtsalt seisab, kui tööd teha siis veel vähem, ja 20% peal kohe lülitab ennast välja.. Tootja poolt volitatud teenindus Atea AS oli teostas diagnostika, mille tulemusena ei ole tuvastatud tootmisdefekte. Aku kulumine on loomulik protsess ja see vastab kasutamisele. Tarbijale oli edastatud järgmine info: Info teenindusest: Seade pikalt testitud, kirjeldatud probleem ei avaldanud. Aku töötab vähemalt 3 tundi kui arvuti lihtsalt seisab(ekraani heledus 50%, WiFi ühendatud), aku ja muu riistvara korras. HINNAPAKKUMINE: Võime

pakkuda kliendile asendada olemasolev aku (3 Cell 45Wh) suurema vastu (4cell 60Wh), selle töö maksumus on 190 EUR, tarne 4-5 päeva. Kas klient soovib? Pakkumisest loobumisel tagastame arvuti diagnostika tasuga 36 EUR. (Remont - 190.00; Loobumine - 36.00) Info teenindusest: Vastavalt kliendi palvele sai akut testitud ka performance režiimis koos maksimum ekraani heleduse ja koormustega. Koormuse all aku hoiab kuni tund aega, nii nagu klient seda kirjeldab ning ka kui vaadata kliendi poolt seadistused, siis aku toide peal arvuti toimib mitte aku säästu režiimis, vaid täis võimsusel (high performance). Kui vähendada ekraani heledust ja lülitada ümber režiim, peab ka aku rohkem vastu. Arvuti komponendilt on korras, ning riistvaralist probleemi nendega ei ole, aku eluiga on vähenenud normaalse kulumise tõttu, mitte tootmisdefekti tagajärjel. See ei ole garantiiline probleem. Aku on kuluosa, mille keemilise kulumise kiirus oleneb seadme kasutamisest, hoidmisest ja laadimiste arvust. HINAPAKKUMINE: Saame pakkuda kliendile uut akut (3 Cell 45Wh) hinnaga 170 EUR, või eelneva pakkumise alusel suuremat akut (4cell 60Wh) hinnaga 190 EUR. Pakkumisest loobumisel tagastame arvuti diagnostika tasuga 36 EUR. Mida klient soovib? . ((3 Cell 45Wh) - 170.00; (4cell 60Wh) - 190.00; Loobumine - 36.00) Tarbija keeldus pakkumisest ja ei nõustunud volitatud hoolduse arvamusega. 1. Aku on kuluosa, selle keemilise kulumise kiirus oleneb seadme kasutamisest, hoidmisest ja laadimiste arvust. Tegemist ei ole mittevastavuse lepingu tingimustega vaid normaalse kulumisega. 2. Reaalne aku kestvus sõltub kasutamistingimustest, temperatuurist, arvuti koormusest, avatud programmide arvust, ekraani heledusest ja muudest faktoritest. Kõnealune arvuti on komplekteeritud 3-cell 45Wh akuga ehk akuga, mis koosneb kolmest elemendist ja on võrdväärne 45W tarbimisele ühe tunni jooksul. Uuele arvutile sellise akuga Tootja lubab kestvust kuni 7,5 tundi. Konkreetsel akul on kokku 306 laadimistsükli, see tähendab, et kasutamine on võrdväärne 306 tööpäevaga. Kui jaotada laadimistsükli arvu tööpäevade arvuga aastas (260), tuleb välja, et kõnealuse aku koormus on võrreldav umbes 14 kuulise igapäevase tööga, kui võtta arvesse 5 tööpäeva nädalas. Enne Tarbija pöördumist arvuti oli kasutusel umbes 16 kuud. Arvuti on Tarbija poolt seadistatud nii, et energiatarbimise profiiliks on valitud maksimaalne võimsus (valikus on ka aku säästu ja keskmise koormuse profiilid). Töötamisel kasutatakse ka suurt ekraani heledust, on üsna loogiline, et aku kestab vähem kui tavaliselt. Selleks, et aku kestaks ühe laadimistsükli peal kauem, soovitame muuta kasutamise režiimi ja ekraani heledust. Kui Tarbija ei nõustu Kaupleja seisukohaga, tuleb Tarbijal tõendada, et puudus või selle põhjus eksisteeris seadme üleandmise hetkel ning Euronics on puuduse eest vastutav. Hetkeseisuga Tarbija ei ole esitanud ühtegi tõendit, mis kinnitaks vastupidist. Lähtudes ülaltoodust ei ole meil alust tarbija avaldust rahuldada."

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjas esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Pooled sõlmisid 29.07.2021 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 kuulub parandamisele garantiikorras, kuna aku ei tööta enam nõuetekohaselt.

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 20.01.2023, mil lepingu sõlmimisest oli möödunud ligi poolteist aastat. Sellisel juhul lasus vastavalt seadusele asjal tootmisvea esinemise tõendamiskohustus tarbijal. Kaupleja garantiitingimuste kohaselt ei kõrvalda kaupleja pretensioonide esitamise õiguse ajal ilmnenu puuduseid tasuta, kui see on põhjustatud muuhulgas normaalsest kulumisest. Tingimuste kohaselt tugineb kaupleja vastutuse kindlaks määramisel tootja volitatud esindaja poolt teostatavale ekspertiisile (diagnostikale). Kui ekspertiisi tulemusel selgub, et puudused on põhjustatud eelpool loetletud teguritest, kuid seadme remontimine on võimalik, siis on tarbijal võimalus tellida tasuline remont. Komisjon nõustub kauplejaga, et aku kulumine on normaalne protsess. Aku näol on tegemist kuluvosaga. Tarbija ei esitanud komisjonile asjakohaseid tõendeid, mis näitaksid, et defekt oli olemas arvuti müügilepingu järgsel üleandmisel.

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 arvuti akul esinev defekt oli olemas juba selle üleandmisel. Tarbija ei esitanud komisjonile tõendeid, mis lükkaks ümber volitatud hoolduskeskuse järelduse. Samuti ei esitanud tarbija komisjonile objektiivselt hinnatavaid tõendeid, millest nähtuks, et seade oli juba üleandmisel defektne. Kaupleja poolse lepingu rikkumise tõendamata korral puudub alus kaupleja vastu tarbija nõude rahuldamiseks.

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 AavikUlrika Paavle/allkirjastatud digitaalselt/