

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-13991-025
Otsuse kuupäev	8. apr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Martin Simmermann, Kristel Ütsi
Tarbija	
Kaupleja	MobiiliAbi OÜ, 12601153
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	25. märts 2021

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 endale 05.11.2018.a mobiiltelefoni OnePlus 6T, ta oli telefoniga rahul, kuna telefonil oli hea võimsuse ja hinna suhe. Telefoni ekraanile tekkis mõra. Tarbija tellis 07.08.2020 kauplajalt puutetundliku klaasi ja ekraani vahetuse ja maksis 113 eurot. Telefon oli kauplaja juures 07.-27.08.2020. Pärast telefoni kättesaamist ilmnisid nelja päeva jooksul defektid: telefoni ekraanil vahetusid tumedad värvid siniseks, esikaamera ja ekraani vahel oli tolmu; telefon on pidevalt taskurežiimis, kuna tolmu oli anduri ees. Kaupleja ei paigaldanud ekraani kvaliteetselt, so tolmu- ja niiskuskindlalt. Tarbija viis telefoni 01.09.2020 kauplajale ja sai selle 02.09.2020 tagasi, kuid defektid olid kõrvaldamata.

Tarbija saatis 03.09.2020 kauplajale kirjaliku nõude teatades, et esikaamera ja ekraani vaheline tolmu oli eemaldamata; ekraan muudab endiselt värve, seega kauplaja ei paigaldanud kvaliteetselt ekraani; kauplaja eemaldas parandamise käigus tema enda poolt valesti paigaldatud kaitseklaasi ja nõudis tarbijalt uue kaitseklaasi paigaldamise eest juurde maksu 10 eurot, millega tarbija ei nõustunud. Tarbija tegi ettepaneku, et kauplaja teeks oma ebaõnnestunud töö ümber, sellest keeldumisel oli tarbija nõus tellima ekspertiisi, millise kulud peab hüvitama kauplaja. Kaupleja ei asunud tekkinud probleemi lahendama.

Tarbija sai teada, et OnePlus 6T tootjal puudub Eestis kvalifitseeritud remondi või ekspertiisi teostaja ja et see telefon ei kuulu parandamisele. Telefoni müüja kodulehel soovitati OnePlus 6T telefoni probleemidega pöörduda Sevarta OÜ poole, mille 08.12.2020 eksperthinnangu kohaselt oli remonditi tarbija telefoni ja vahetati ekraan tootja poolt mittevõlgitatud töökojas. Sellistel töökodadel ei ole tootjatehase tehnilist tuge, töötajate oskuste tase ei ole tagatud, varuosadena kasutatakse ebaühtlase kvaliteediga järgi tehtud asenduskomponente. Töökoda oleks pidanud tarbijat enne töö vastuvõtmist neist asjaoludest hoiatama. Tarbija selgitas, et ei

ole veel eksperthinnangu eest tasunud, selle teostaja teatas, et tasu suuruseks oleks 30 eurot. Tarbija leidis, et kuna kaupleja ei hoiatanud tarbijat, et ei paigalda originaaldetaili, siis kaupleja töö ebaõnnestus. Kaupleja ei paigaldanud ekraani tolmu- ja niiskusekindlalt, telefonile tekkisid seetõttu kahjustused ja telefon enam ei tööta. Kaupleja tekitas lepingutingimuse rikkumisega tarbijale kahju. Tarbija hindas telefoni väärtuseks 599 eurot, kaupleja eemaldas töö käigus tarbija ostetud kaitseklaasi hinnaga 19,90 eurot, kuid uut asemele ei pannud.

Tarbija soovib kahju hüvitamisena tagasi saada kaitseklaasi hinna 19.90 eurot, telefoni väärtuse 599 eurot ja ekspertiisi tasu 30 eurot, rahaline nõue kokku 648,90 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija kahju hüvitamise nõudele vastu. Tarbija ei tõenda oma nõuet Sevarta OÜ eksperthinnanguga, kuna ekspert ei tuvastanud telefoni tehnilist seisukorda. Ekspert ei kirjeldanud telefonil esinevaid defekte, seega pidid ülevaatomisel kõik funktsioonid töötama. Eksperti ainus etteheide on mitteoriginaalse ekraani paigaldamine, kuid see ei põhjastanud telefoni riket. Kaupleja ei saa vee- ja tolmukindlat ekraani paigaldada, kuid paigaldas varuosa kvaliteetselt. Kaupleja ei vastuta selle eest, mis oli telefoni sees, tarbija tõi kauplejale katkise ekraaniga telefoni, telefon ei töötanud, ekraanil puudus pilt. Kaupleja ei lõhkunud ekraani paigaldamise ajal telefoni ega tekitanud uusi defekte. Kaupleja soovib probleemi lahendada, palub tarbijal uuesti kaupleja poole pöörduda. Kaupleja võib telefonile paigaldatud ekraani eemaldada ning tagastada kogu tasu, ta võib ka tolmu eemaldada ja telefoni puhastada.

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, millist reguleerib Võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele. VÕS § 641 lg 2 p 2 järgi ei vasta töö muuhulgas lepingutingimustele, kui kokkuleppe puudumisel töö omaduste kohta ei sobi töö teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui tellija võis mõistlikult tugineda töövõtja erialastele oskustele või teadmistele. Kui töö ei vasta tingimustele, võib tellija kasutada VÕS § 101 lg-s 1 toodud õiguskaitsevahendeid, sh võib nõuda kahju hüvitamist. VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Kahju hüvitamist saab nõuda siis, kui on täidetud §-s 127 toodud eeldused, sh kuulub hüvitamisele kahju, mida lepingupool nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema (lg 3), lepingu kohustuse rikkumine on kahju tekkimisega põhjuslikus seoses (lg 4), hüvitatavast kahjust tuleb maha arvata võimalik kasu või säästetud kulud (lg 5).

Komisjon kontrollis kahju hüvitamise nõude põhjendatust.

Pooled vaidlevad selle üle, kas kaupleja töö õnnestus ja kas kaupleja põhjastas oma kohustuse rikkumisega telefoni töötamise lõpetamise. Tarbija väitel kaupleja töö ebaõnnestus, kaupleja vahetas ebakvaliteetselt telefoni ekraani, tulemusena oli telefoni sisemus avatud tolmu- ja niiskusele, andurid enam ei tööta ja kaamerad on tolmu- ja niiskusele. Tarbija viis parandusse telefoni, mille ainus probleem oli tumedaks värvunud display, millest ei näinud läbi, puutetundlikkus töötas ja kogu telefon töötas. Kaupleja vastuses lahenduseks tehtud pakkumine eemaldada ekraan, ei lahenda olukorda, lisaks on ebaõige kaupleja keeldumine paigaldada telefonile tasuta kaitseklaas. Kaupleja rikkumiste tulemusena telefon ei tööta, tarbijale on tekitatud kahju telefoni väärtuses. Kaupleja vaidles tarbija nõudel vastu, tarbija ei toonud parandusse

töökorras telefoni, tarbija nõue on põhjendamata.

Komisjon leidis, et tarbija ei ole tõendanud põhjuslikku seost (VÕS § 127 lg 4) kaupleja lepingulise kohustuse täitmise ja tarbijale tekitatud kahju vahel, samuti on tõendamata tekitatud kahju suurus.

Õige on kaupleja osundus, et tarbija esitatud eksperthinnangus puuduvad andmed selle kohta, kas hinnangu andmise ajal 08.12.2020 oli telefoni töökorras või ei olnud. Tõendatud ei ole telefoni seisund ka parandusse viimise ajal. Kaupleja väitel telefon siis ei töötanud, tarbija väitel oli telefon töökorras. Vaidluse korral peab asjaolu esinemist tõendama see pool, kes sellele asjaolule tugineb. Tarbija ei ole esitanud tõendit, et 07.08.2020 kauplejale üleantud telefon oli töökorras. Seega ei ole asjas tõendatud telefoni seisund ega ka kaupleja poolt töö tegemise käigus telefonile kahju tekitamine.

Tõendatud ei ole tekitatud kahju suurus, sellele juhtis tähelepanu sekretariaat oma 18.01.2021 kirjas tarbijale. Tarbija esitas kaupleja vastu otsese varalise kahju hüvitamise nõude, milline lähtub tegelikust kahjust. Tarbija lähtub telefoni väärtuse määramisel telefoni müüja kodulehel avaldatud hinnast 599 eurot. Kuid tarbija esitatud 05.11.2018 arve nr 1207921068 kohaselt oli ostuhind 579 eurot. VÕS § 128 lg 3 kohaselt hõlmab otsene varaline kahju vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemist. Komisjonile ei ole teada telefoni seisund parandusse andmise ajal, seega pole teada, kas telefoni väärtus võis jätkuvalt olla 579 eurot. Arvel nr 1207921068 on märge, et pretensioonide esitamise aeg on 2 aastat, see möödus 05.11.2020. Komisjonile ei ole teada, miks tarbija ei pöördunud 07.08.2020 esmalt telefoni müüja poole, et teada saada neilt ostetud telefoni parandamise võimalustest.

Tarbija soovib ekspertiisitasu hüvitamist 30 euro ulatuses. Kuid tema kinnitusel ei ole ta seda kulu kandnud, ekspertiisi teostaja teatas suuliselt, et tasu võib olla 30 eurot. Ekspertiisitasu nõue on tõendamata, komisjon ei saa nõude suuruse määramisel lähtuda üksnes tarbija kinnitusest.

Tõendamata on ka tarbija kaitseklaasi hüvitamise nõue 19,90 eurot ulatuses. Tarbija tõendas kauplejale tasu maksmist kaupleja 26.08.2020 arvega nr 1015847, millise kohaselt tarbija maksis 113 eurot, kuid arvel ei ole kaitseklaasi maksmust toodud. Kaitseklaas on telefoni kasutaja kantav kulu, millega kasutaja loob endale lisakaitse.

Kaupleja oli valmis tarbija telefoni uuesti üle vaatama ja vajadusel tolmust puhastama. Komisjon soovib tarbijal pöörduda uuesti kaupleja poole.

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/

Kristel Ütsi
/allkirjastatud digitaalselt/

Martin Simmermann
/allkirjastatud digitaalselt/

