

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-09946
Otsuse kuupäev	14.11.2023
Komisjoni koosseis	Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS (10069659)
Tarbija nõue	Tarbija soovib toote asendamist.

Resolutsioon:

1. Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse

Asjaolud:

26.06.2023 ostis tarbija lapsele kingituseks nutikell Xplora X5 Play 26.06 Kuressaare Elisa esindusest.

28.06.2023 sai laps selle kingituseks. 29.06.2023 hakkas laps kella käe peal kandma. Samal päeval pistis laps käe vee alla hetkeks, et tõsta välja oma väikvend lastebasseinist (max 10cm vee sügavus). Tootja pakendil on kirjas, et "IP68 Water Resistant", mis tähendab, et kell ei ole veekindel, küll on ta veele vastupidav, kui teda kasutatakse maksimaalselt 1,5m sügavuses ning maksimaalselt 25-30min.

Tarbija pöördus kaupleja poole. Kaupleja tarbija pretensiooniga ei nõustunud.

Kaupleja leidis, et toode pole praak vaid on ise kahjustatud. Tarbija selgitustele, et kirjas on ju IP68 veekaitse vastati, et kirjutage kaebus Elisasse või tarbijakitsesse. Küll pakuti uut toodet osta soodushinnaga 119€.

17.07.2023 sai tarbija kirjaliku vastuse Elisast, et "tootel tuvastati niiskuskahjustus". Hooldus lisas veel omapoolse kommentaari "Kell on seest kogu ulatuses veekahjustatud. Kui olnuks tegemist korpuse defektiga, olnuks võimalik tuvastada niiskuse sisenemise tsoon. Lühiaegsel vees viibimisel ei jõua seade õieti märgudagi."

Tarbija leiab, et korraks kella veteks pistmine ei saa põhjustada kellale sellist niiskuskahjustust. Komisjonile antud kaupleja vastusega tarbija ei nõustunud. Tarbija leiab, et kell ei vasta IP68

veekaitse tingimustele.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustunud:

Elisa leiab, et 26.06.2023.a tarbijale üle antud Seade vastab tootja poolt lubatud omadustele.

Elisa kodulehe e-poes kuvatud informatsioon

(<https://www.elisa.ee/seadmed/eraklient/nutikellad/elisa/laste-kaekell-xplora-x5-play/X5P-NA-SF?vendor=XPLORA&sortType=date&reversed=true>) Seadme omaduste kohta: Niiskus- ja tolmukindlus standard IP68 - Kell on pritsmete ja vee suhtes kaitstud, kuid mitte täielikult veekindel. Ei ole mõeldud ujumiseks! põhineb tootja poolt kirjeldatud omadustele: Kuigi X5 Playl on IP68 sertifikaat, ei soovita me kella ujuma ega vanni viia ega hoida seda vee all, vt <https://xplora.co.uk/products/x5-play> .

Tootja lisab, et X5 Play nutikella veekindlus ei ole püsiv ja võib aja jooksul halveneda. Samuti ei soovita ta kella kokku viia kemikaalidega, nagu seebid, šampoonid, päikesekaitsekreemide õlid, palsamid, kreemid ja parfüümid. Lisaks võivad veekindlust mõjutada järgmised asjad:

- väline mõju (nt kukkumine),*
- duši all käimine (tugev vee vool),*
- Igasugune happeline keskkond,*
- Kuumad, niisked kohad (nt saun)*

Oluline on siinkohal välja tuua, et kui seade on niiskus- ja tolmuindel, siis tuleb mees pidada, et kõik avad ja katted seadmel peavad olema kindlalt suletud. Samuti peavad seadmel puuduma mehaanilised vigastused.

Kuna hoolduskeskus tuvastas, et tarbija Seadme sisemuses on ulatuslik veekahjustus, siis on Seadet kasutades ületatud konkreetse mudeli niiskusetaluvuse piire ning Seadme niiskuskahjustus on tekkinud kasutaja tegevuse tagajärjel tootjapoolsete ohutus- ning garantiinõuete mittejärgmise tõttu. Reeglite rikkumine toob kaasa garantii lõppemise.

11.07.2023.a saatis tarbija Elisa klienditeenindusele e-kirja, milles andis teada, et ta soovib Seadme vahetust uue seadme vastu.

17.07.2023.a vastas Elisa tarbija e-kirjale selgitades, et hoolduskeskus ei tuvastanud tarbija Seadmel toomisdefekti. Seoses sellega puudub tarbijal juriidiline alus Seadme asendamiseks, sest asendamise eeldused võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 222 mõistes ei ole täidetud.

2. Tarbija nõue

Komisjonile esitatud avalduses esitas tarbija nõude Seadme asendamiseks.

Elisa tarbija nõuet ei rahulda ja põhjendab seda alljärgnevalt.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatu ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt. Müüja võib parandamise asemel asendada asja lepingutingimustele vastava asjaga.

Kõnealusel Seadmel puuduvad tootmisdefektid ning Seadmel remonti teostatud ei ole.

Olemasolevate tõendite kohaselt (hoolduskeskuse eksperthinnang) on Seadmel esinevad puudused tingitud niiskuskahjustusest, mille eest Elisa ei vastuta.

Eelnevast tulenevalt leiab Elisa, et tulenevalt VÕS § 222 lg 1 tarbijal puudub juriidiline alus nõuda Seadme asendamist."

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplajalt laste käekella.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdnud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas kaupleja vastutab asja mittevastavuse eest (VÕS §-id 103 ja 218).

Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKo 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat tootel lasuvatest väidetavatest puudustest.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdnud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas kaupleja vastutab asja mittevastavuse eest (VÕS §-id 103 ja 218). Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKo 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat probleemist. Seega on üldine teavitamise kohustus täidetud.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 6 järgi ei vasta tarbijamüügi puhul asi kokkulepitud tingimustele, kui asi ei ole seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, seda eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel. Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et tootel oleks defekt, mille oleks kaupleja tekitanud või mille osas lasuks vastutus kauplajal.

Kaupleja on teinud toote osas ekspertiisi. Olemasolevate tõendite kohaselt (hoolduskeskuse eksperthinnang Seadme kahjustuste kohta on Seadmél esinevad puudused tingitud veekahjustusest. Täiendavalt on tarbija toonud esile, et toote osas on kodulehel toodud välja

"Niiskus ja tolmukindlus standard IP68 - Kell on pritsmete ja vee suhtes kaitstud, kuid mitte täielikult veekindel. Ei ole mõeldud ujumiseks! põhineb tootja poolt kirjeldatud omadustele: Kuigi X5 Playl on IP68 sertifikaat, ei soovita me kella ujuma ega vanni viia ega hoida seda vee all." Antud juhul ei ole tarbija suutnud ümber lükata kaupleja esitatud tõendeid.

Lepingurikkumine kujutab endast sooritusvahet ehk erinevust kokkulepitu ja tegelikult tehtu vahel. Asjas esitatud materjalidest ei tuvastanud komisjon, et kaupleja oleks lepingut rikkunud. Kaupleja on ka omapoolse rikkumise ekspertiisiga ümber lükanud. Lisaks puudub ka sisuline vastupidine info, et kaupleja oleks eksinud. Sealjuures ei ole tarbija täiendavaid tõendeid esitanud ega ekspertiisi teinud.

Kui tarbija väidab, et asi on puudustega, mis ei võimalda asja nõuetekohaselt kasutada, peab ta seda TsMS § 230 lg 1 järgi tõendama. Komisjoni esimees märgib, et üldise põhimõtte kohaselt peab pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited (TsMS § 230 lg 1).

VÕS § 222 kohaselt kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt. Müüja võib parandamise asemel asendada asja lepingutingimustele vastava asjaga. Kuna aga kaupleja rikkumine ei ole tõendatud, siis ei ole tarbijal õigus VÕS § 222 alusel nõuda seadme asendamist.

VÕS § 223 kohaselt loetakse lepingutingimustele mittevastava asja ostjale üle andnud müüja lepingutingimusi oluliselt rikkunuks juhul, kui asja parandamine on objektiivselt võimatu või kui see ebaõnnestub. Asja parandamine ebaõnnestub juhul, kui puudus mida parandamise teel kõrvaldada üritati, ilmneb pärast parandamist uuesti või parandamise tagajärjel tekib uus puudus, mis kujutab endast lepingutingimustele mittevastavust VÕS § 217 ja 77 mõistes. Müügilepingust taganemise eelduseks oleks Seadme parandamise ebaõnnestumine. Seadme niiskuskahjustus on tekkinud tarbija tegevuse tagajärjel tootjapoolsete ohutus- ning garantiinõuete mittejärgimise tõttu. Seega puuduvad eeldused, mis annaks tarbijale aluse müügilepingust taganemiseks.

Komisjon märgib, et kui tarbija soovib kahju hüvitamist, siis peab tarbija tõendama praegusel juhul, et kahju tekitas kaupleja. Täiendavalt on Riigikohus märkinud, et VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel võib võlausaldaja lepingu rikkumise korral nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused: • võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1); • võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1); • võlausaldajale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128); • kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2); • kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3); • rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4)(vt RKTko nr 3-2-1-173-12, p 15). (p 11) Praegusel juhul eeltoodud eeldusi tõendatud ei ole.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/