

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-10638
Otsuse kuupäev 17.11.2023
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja aktsiaselts METAAN (10126096)

Tarbija nõue Lepingu täitmine.

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus. Kaupleja peab tarbijale müügilepingu täitmisel üleantud puudusega asja asendama uuega.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

25.07.2023 ostis tarbija välikaamera suletatud pakendis. Ostu käigus seda ei avatud. Maksis kauba eest ning suundus koju. 27.07.2023 hakkas kaamerat paigaldama. Pakendi avamisel nägi, et kaamera klaas on mõrane. Puudu oli veel üks tüübel, kruvi ning kaamera klaasil ei olnud kaitsekile, mis tarbija eeldusel peaks olema täiesti uuel kaubal. Tarbija ei saanud leppida katkise klaasiga kaameraga ning pöördus kauplusesse tagasi kohe 28.07. Koha peal võtsid nad kaamera enda kätte ja paar päeva hiljem saadeti kiri seletusega, et nad ei saa garantiid korras aidata, kuna pakend oli suletud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas ja pakkus ka kompromissi:

"1. TTJA TVK edastatud info on vale. Lepingu pool on Metaan AS (Lõunakeskuse Euronicsi kauplus), mitte Antista AS.

2. Meile on arusaamatu, miks Tarbija kirjeldab sündmust enda nime all. Võime kindlalt väita (kaupluse videosalvestus olemas, vajadusel edastame TTJAle, failid liiga suured), et ostu tegi ja pärast kaupluse järelteenindusega kohapeal suhtles meesterahvas, mitte avalduse esitanud isik. Leiame, et avalduse esitaja eksitab TVKd.

3. Võime kinnitada ja vajadusel ka tõendada (kaupluse videosalvestus), et toode oli uus ja kinnises tehasepakendis, kile peal.

4. Kaamera pakend on konstrueeritud nii, et kui selline kahjustus leiaks aset pakendis, siis sellise ulatusliku mehhanilise kahjustuse puhul, oleksid pakendi peal selgelt eristatavad jäljed. Praegu meie võime kinnitada (kaupluse teeninduslehti videosalvestus olemas, vajadusel edastame), et tagasitoodud pakend oli korras, mis ka välistab mehhanilist kahjustamist pakendis.

5. Saame välistada ka transpordivigastust nii ülaltoodud põhjusel kui ka kahjustuse iseloomu pärast (Lisa 1, pilt klaasi ja objektiivi raami kahjustustest). Võrdluseks tegime lahti samasuguse uue kaamera pakendi lahti (Lisa 2-5, uue kinnises pakendis kaamera pildid). Piltide peal on selgelt näha, et kaamera objektiivi ees on vähemalt 1,5cm vahtpolüstüreeni, mis on mõeldud toode kaitseks.

6. Pakendis pole ühtegi eset, mis võiks sellisel kujul purustada klaasi ja tekitada objektiivi plastraamile selliseid ulatuslike kahjustusi. Kõik tarvikud on eraldi karbis (Lisa 6, tarvikute karp on lahti võetud).

7. Meie ei saa nõustuda Tarbija väidega puuduoleva tüübli ja kruvi kohta, kuna kõik tüüblid ja kruvid on eraldi väikses rohelises kotis, mis asetseb tarvikute karbis. Kinnitustarvikuid komplekteerimisel kaalutakse ja pakendatakse automaatselt.

8. Saatsime päringu Tootja esindajale ja vastusena saime info, et kaamera oli ühendatud võrku peale müügi. Mis kinnitab, et seade on olnud kasutuses või seda on proovitud ühendada võrguga.

Oleme piisaval määral tõendanud, et tegemist ei ole tootmisdefektiga ning üleandmisel toode vastas lepingu tingimustele. Kahjustus on tekkinud välisteguri mõjul.

Lähtuvalt ülaltoodust meil ei ole alust rahuldada Tarbija avaldust.

Tarbija soovi korral, saame teha pakkumise seadme taastamiseks. Esikorpuse hinnanguline taastamine läheks maksma umbes 55 eurot. Lõpliku pakkumise saab teha ainult siis kui seade üle vaadatud ja kahju ulatus (sisekomponentide kontroll ja testimine) on selge".

Tarbija kaupleja kompromissiga ei nõustunud

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid müügilepingu.

Kaupleja poolt üleantud asi oli puudusega. Kaupleja on tõendanud, et andis üle kinnises pakendis asja, kuid kaupleja väited selle kohta, et pakendis oli kahjustamata asi, on paljasõnalised.

Kaupleja väited, et asja ei ostnud asja tarbija, on asjakohatud. Tarbija võis asja ostma saata ka teise isiku, esindaja kaudu tegutsemine on lubatud.

Kaupleja kinnituste kohaselt ei olnud pakend avatud, seega on ainus vahetu tõendiallikas selle kohta, missugune oli pakendi sisu, tarbija. Kaupleja kinnitused ja oletused, et kinnises pakendis oli terve asi, ei tõenda seda.

Kaupleja kinnitab, et asi anti üle kinnises pakendis, seega ei ole vaidlust, et selle kohta, missuguses seisundis oli pakendis olev asi selle üleandmise hetkel, ei ole kauplejal tõendeid. Kui kaupleja oleks asja üleandmisel pakendi avanud ja võimaldanud tarbijal veenduda, et asi on nõuetele vastav, siis oleks kauplejal tõendeid, et see nii oli.

Kaupleja paljasõnalised väited ei saa olla eelistatud tarbija väidetele, et pakendis olnud asi oli puudusega. Kui tarbija pakendi avas ja kontrollis asja vastavust, võis ta selle ka sisse lülitada ja ühendada, et veenduda, kas kaamerat on veel puudusi.

Müüdud asi peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 217(1) lg 3 p 2). Tarbija kirjeldatud seisundis kaamera ilmselgelt ei vasta nõuetele. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbijale üleandmisel oli asi terve.

VÕS § 222 lg 4(2) alusel müüja peab asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teavitas müüjat asja lepingutingimustele mittevastavusest, ning tarbijalemüügi korral ilma olulise ebamugavuseta tarbijale, võttes arvesse asja laadi ja otstarvet, milleks tarbija asja vajab.

Kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 100). VÕS § 218 lg 1 alusel müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem. Esitatu põhjal on tõendatud ja eluliselt usutav, et tarbija sai puudusega asja.

Tarbija on puudusest õigeaegselt teatanud.

Tarbija on esitanud lepingu täitmise nõude, seega tuleb kauplejal asi asendada.

Tekkinud olukorras on tarbijal võimalik VÕS § 223 lg 5 alusel lepingust taganeda, selleks tuleb tarbijal kauplejale esitada, näiteks e-kirja teel, lepingust taganemise avaldus, milles tarbija teatab, et taganeb kaupleja olulise lepingurikkumise tõttu sõlmitud müügilepingust. Kui tarbija esitab taganemisavalduse on kauplejal kohustus saadud tagastamiseks VÕS § 189 alusel. Kui kaupleja pärast käesoleva otsuse saamist või pärast lepingust taganemist kaamerat ei asenda või lepingu alusel saadud ei tagasta, on tarbijal võimalik kaupleja vastu esitada nõue kohtusse.

Kaupleja vastutust välistavaid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole esitatud.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/