

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-00350-012
Otsuse kuupäev	17. mai 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Martin Simmermann, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Arvutitark OÜ, 12494674
Tarbija nõue	Asja parandamine, asendamine või ostusumma tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	1. apr 2021

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus.

Kauplejal parandada või asendada defektne kaup või hüvitada kauba maksumus.

Asjaolud:

Monitor oli mõeldud kingituseks, kingituse saaja oli toote ise välja valinud ja ootas seda, seega ei ole mingit põhjust, miks oleksime pidanud tootele ise kahju tekitama. Kaupleja väidab, et monitor on saanud "tugeva löögi terava esemega paneeli vahele", samuti lisab, et monitori on lohistatud ja vigastusi tekitatud veel mitmesse kohta. Miks peaks monitori väga oodanud laps või tema vanem tootele selliseid kahjustusi tekitama? Kaupleja tugineb oma ütlustes ainult oletustele kahjustuse tekkimise kohta ja ei esita tõendusmaterjali, et müüs kvaliteetse toote ja Kaupleja esindusse jõudes ning ostjale üle andmisel oli toode rikkumata.

Kaupleja ei ole esitanud toote esialgse päritolu ja selle transpordi teekonna kohta tõendusmaterjali, samuti esitab ta kahjustuse tekkimise kohta oletusi, mitte sõltumatu eksperdi hinnangu.

Kaupleja väidab oma vastuses, et juhendite pakenditest välja võtmine ja monitori jalale paigaldamine ei olnud vajalik. Monitor asetses karbis tagumine pool üleval ja monitoril ei olnud küljes jalga, seega oli esmalt vaja keerata monitorile jalg alla ja alles seejärel sai monitori turvaliselt lauale asetada. Monitori paneeli kahjustus ei olnud esmalt märgatav (ka ükski läheduses viibinud tunnistaja ei märganud seda esialgu), seetõttu avasime ka kaablite pakendid, et ühendada monitor vooluvõrgu ja arvutiga. Sama tegid esimese asjana ka Kaupleja esinduse töötajad 26.12.2020, kui viisime monitori esindusse tagasi. Töötajad kruvisid monitorile esmalt alla jala ja alles seejärel tõstsid monitori karbist välja ning ühendasid monitori vooluvõrgu ja arvutiga, kuna kahjustus ei olnud muidu nähtav ja kahjustusest ei saanud pilti teha. Esinduse töötajad tegid monitorist ja pakendist 26.12.2020 ka pilte, mida Kaupleja oma vastusele lisanud ei ole. Ka Kaupleja vastusele lisatud piltidelt on näha, et Kaupleja esinduses on monitor asetatud jalale ja ühendatud vooluvõrku, et teha pilti kahjustatud tootest. Juhendite pakendid avasime, kuna otsisime "quick start" juhendit (enne uue toote kasutuselevõttu peaks ju juhendit lugema). Pakendi avasime heas usus, et oleme saanud kvaliteetse toote ning ei tulnud selle peale, et teha video pakendi avamisest või pilte. Ainus pilt on tehtud rikutud sisselülitatud tootest 24.12.2020 kahjustuse ilmnemisel ning mis on lisatud avaldusele.

Toote kahjustuse ilmnemisel teatas Tarbija sellest koheselt (24.12.2020 õhtul) e-kirja teel Kauplejale. Toote pakendi avamise juures oli mitu tunnistajat.

Tarbija soovib Kaupleja poolt toote asendamist samaväärsega või kahju hüvitamist. Tarbija kinnitab, et tema ütlused on tõesed ja neid võivad kinnitada tunnistajad.

Tarbija nõue:

Asja parandamine/asendamine või ostusumma tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

18.12.2020 soetas Tarbija uue ning tehase turvakleebisega monitori. Garantiiremonti tõi Tarbija monitori 26.12.2020 probleemiga, et monitoril oli ekraan katki pakendist välja võttes. Tehnikud vaatasid monitori üle ning tuvastasid, et monitor on saanud löögi kolmes kohas. Vigastus oli märgatav ilma, et oleks vaja monitor jalale paigaldada ja sisse lülitada. Samuti olid avatud kõikide kaablite ning juhendite pakendid. Pakend ning pakendi sisu, on täies mahus terve. Sisemised pehmedused ei ole vigastatud.

Kaupleja väitel on tema poolt tõendusmaterjalina esitatud pildil selgelt näha, et monitor on saanud tugeva löögi mingisuguse terava esemega, selle raami ning LCD paneeli vahele, mida ei saa juhtuda transpordi käigus, kui kaup on tehasepakendisse pakitud. Monitori ümbritsevad pehmeduselemendid sellist vigastust tekitada ei saa. Lisaks sellele on pakend täiesti terve.

Kaupleja väitel oli monitori LCD paneelil veel kaks füüsilist triipu, mis viitab sellele, et monitor on just kui vastu välist kõva objekti lohistatud. Vaadates vigastuse olemust võib suhteliselt kindlalt öelda, et taoline füüsiline defekt ei saanud tekkida transpordi käigus. Taoline defekt sai tekkida ainult pakendist väliselt füüsilisel jõul.

Eelnevale tuginedes, keeldub Kaupleja Tarbija pretensiooni rahuldamast, raha tagastuse või toote asendamise näol. Kaupleja hinnangul on Tarbija tekitanud tootele tahtlikult või tahtmatult füüsilise vigastuse, mis rikub garantii- ja tagastustingimusi. Tekitatud vigastusega, ei oma toode enam mingisugust väärtust.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ning leidis, et Tarbija avaldus kuulub rahuldamisele alljärgnevatel põhjustel.

Komisjon märgib, et antud asjas on väga keeruline tagantjärele tuvastada tekkinud puuduse põhjuseid. Võlaõigusseadus § 218 lg 2 kohaselt vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et monitoril esinevad defektid ja Tarbija on sellest Kauplejale õigeaegselt teatanud. Kaupleja leiab, et Tarbija on põhjendamatult avanud monitori juhtmete ja kasutusjuhendite kilepakendid. Eriti viimane väide jääb Komisjonile arusaamatuks, sest on ilmne, et Tarbija peab enne tehniliselt keeruka seadme kasutusele võtmist tutvuma selle kasutusjuhendiga. Samuti algavad seadmete kasutusjuhendid reeglina soovituselise kontrollida, kas kõik komponendid on pakendis olemas. Tarbija selgitas, et paigaldas monitorile jala enne selle vooluvõrku lülitamist. Ka see Tarbija käitumine vastab monitoride kasutusjuhendites tavapärasele esinevale nõudele, et monitorile tuleb esmalt kinnitada jalg ning alles siis liikuda edasi järgmistesse paigaldusfaasidesse. Tarbija väitel ei ilmnenu defekt enne monitori vooluvõrgu ja arvutiga ühendamist, mistõttu on loogiline, et avati ka kõik ühendusjuhtmete pakendid. Tõendina esitatud fotodelt nähtub samuti, et puudus võis mitte olla märgatav enne monitori vooluvõrku ühendamist.

Komisjon märgib, et monitor on kergelt purunev toode, mistõttu võib defekt tekkida ka tarbijale üleandmise järgselt. Samas lasub Kauplejal VÕS § 218 lg-st 2 tulenev kohustus esimese 6 kuu jooksul kauba üleandmisest tõendada, et Tarbijale anti üle lepingutingimustele vastav kaup. Komisjon mõnab, et mõningate defektide põhjuseid võib kauplejatel olla keeruline tõendada, kuid tõendamiseks ei piisa Kaupleja paljasõnalisest väitest, et defekt on

tekkinud Tarbija tegevuse tõttu ning soovitab sellistel juhtudel Kauplejal tellida sõltumatu ekspertiis.

Käesoleval juhul leiab Komisjon, et Kaupleja ei ole tõendanud, et eeldus, et toote lepingutingimustele mittevastavust oli olemas asja üleandmise ajal on vastuolus puuduse olemusega, mistõttu Tarbija kaebus kuulub rahuldamisele.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/

Martin Simmermann

/allkirjastatud digitaalselt/