

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-11864
Otsuse kuupäev 06.12.2023
Komisjoni koosseis Enn Tonka
Heli Pöder
Katrín Kuldkepp

Tarbija
Kaupleja Aktsiaselts Ottender & Valgmäe (10036989)

Tarbija nõue

Selget nõuet tarbija esitanud ei ole.

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõust, võivad nad sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohтусse.

Asjaolud:

Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat alustas 24.08.2023 tarbija kaupleja vastu esitatud avalduse menetlust. Avalduse kohaselt ostis tarbija kauplejalt külmiku. Avaldusele lisatud kaupleja 09.09.2022 arve nr 411720 kohaselt ostis tarbija toote INFC8T121X hinnaga 379.90 eurot. Jahutuskapi osa lõpetas töötamise aprillis. Kohapeal käis garantiiremondi meister, aga ei leidnud kapilt tootekoodi ja väitis, et tarbijal puudub sellega seoses garantii ja soovitas külmiku ära sulatada. Pärast sulatamist hakkas jahutuskapp tööle, kuid juunis tekkis uuesti sama probleem. Tarbija võttis ühendust ka maaletoojaga ja tegi ka kirjaliku avalduse kauplejale selle kohta, et pole ise tootekoodi eemaldanud. Siis viidi külmik siiski garantiiremonti, kus see viibis kolm nädalat. Kui külmik tagasi toodi ei töötanud lisaks jahutuskapile ka sügavkülm ja külmik tegi vilisevat häält. Tarbija võttis uuesti ühendust garantiiremondi tegijaga. Tarbija küsis nõu ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametist. Tarbijale vastati, et alla aastase toote puhul ei pea tarbija olema toodet teistkordselt remonti saatma ja soovitati teha avaldus kauplusesse raha tagasi saamiseks. Seda tarbija 02.07.2023 tegigi. Avaldusele tarbija kirjalikku vastust ei saanud. Tarbija käis ka kaupluses, kus talle väideti, et nemad ei tea midagi, aga kuna toote koodi pole (ilma milleta nad selle müüsid), siis raha tagasi ei saa. Avalduses tarbijavaidluste komisjonile on märgitud, et tarbija pöördus kaupleja poole 02.07.2023. Avaldusele on lisatud tarbija kuupäevata ja ka adressaadita avaldus, mille kohaselt ostis tarbija 09.09.2022 külmiku Indesit (toote nimi arve: INFC8 TI21 X, arve nr. 411720) Pärnu Kodumasinad kauplusest. Külmik viidi garantii remonti 11.07.2023 kuna jahutuskapi osa ei külmetanud, tagasi toodi 31.07.2023. Külmik ei tööta endiselt korrektselt ning

lisaks sellele, et jahutuskapp ei lähe külmaks ei tööta enam ka sügavkülma kapp ja külmik teeb ebaharilikku häält. Kuna garantii remondi käigus ei suudetud viga parandada soovis tarbija, kas külmiku väljavahetamist samaväärse külmikuga või raha tagastust täies ulatuses, milleks on 379.90 eurot. Tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses ei sisaldu tarbija selget nõuet kaupleja vastu. Tarbija pöördumistele kaupleja vastanud ei ole.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja esitas tarbijavaidluste komisjonile selgitused tarbija avalduse kohta. Kaupleja selgitas, et pärast remonti töötas külmik probleemideta remonditöökojas 24h, mille järel külmik tagastati tarbijale. Kui tarbija teatas hiljem, et külmik ei tööta uuesti, leppis hooldustöökoda kokku uue visiidi aja, et vaadata üle, mis probleem on tekkinud. Kokkulepitud ajal tehniku kohale minnes tarbija tehnikut külmiku juurde ei lubanud. Seega ei ole olnud võimalik tuvastada, kas külmikul on tehniline rike või mitte. Lisatud on Have OÜ töökäsk teostatud esimese remondi kohta ning samal töökäsul on märges, et kliendi poolt väidetud uuesti tekkinud riket pole olnud võimalik kontrollida tarbija keeldumise tõttu. Sellistel asjaoludel ei ole kaupleja nõus toodet välja vahetama, kuna tal kui müüjal pole olnud võimalik läbi hooldusfirma tõendada rikke olemasolu ja/või selle tekkepõhjust. Lisatud Have OÜ 25.08.2023 töökäsu nr 400167 kohaselt on garantiitöö tehtud 15.08.2023. Vahetatud el moodul ja andurid C00925391, C0054070 ja C00192903. Töökojas töötas. Töökäsul on märges: „Klient helistas, et ei tööta, kuid ei lasknud kapi juurde meid.“

Komisjoni põhjendus:

Komisjon märgib, et tarbija esitatud avalduse ei vasta Tarbijakitseseaduse (TKS) § 46 lg 3 nõuetele. Tarbija ei ole avalduses esitanud selget nõuet kaupleja vastu. Samuti ei selgu avaldusest ja muudest tõenditest, millised remondid külmikule tehti ja millal. Avaldusele lisatud alljaotuses kaupleja poole pöördumine olevas pealkirjaga „Avaldus Kodumasinad“ kuupäevata ja adressaadita kirjas nõuab tarbija külmiku eest makstud rahasumma 379.90 euro tagastamist, sest garantiiremondi käigus ei suudetud viga parandada. Komisjon ei saa sõnastada tarbija nõuet ja seejärel otsustada selle rahuldamist või rahuldamata jätmist. Siiski peab komisjon võimalikuks analüüsida lepingust taganemise õiguspärasust arvestades komisjonile teada olevaid asjaolusid. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 223 lg 1 kohaselt on ostjal õigus müügilepingust taganeda kui: 1) müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud, 2) müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest vastavalt VÕS § 222 lõikele 2¹; 3) mis tahes lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlusest asi lepingutingimustega vastavusse viia; 4) lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist, või 5) müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Tähendatud tingimuste ilmnemist tarbija tõendanud ei ole. Eelviidatud tarbija kirja kohaselt oli külmik garantiiremondis 11.07.2023 kuni 31.07.2023. Muud tõendeid külmiku võimalike remontide kohta tarbija komisjonile esitanud ei ole. Kaupleja esitatud Have OÜ 25.08.2023 töökäsus märgitakse, et garantiiremont tehti 15.08.2023. Sama töökäsu kohaselt on tarbija pärast remonti teatanud, et külmik ei tööta ja tarbija ei ole lubanud külmikappi vea kindlakstegemiseks üle vaadata. Tarbija ei teinud puudustega asja kättesaadavaks kauplejale. Seega tarbija ei ole tõendanud tema võimaliku nõude aluseks olevaid asjaolusid. Neil tingimustel oleks ka tarbija lepingust taganemise avaldus, kui see üldse kauplejale esitati, tühine. Tarbija nõue

on ebaselge ja tõendamata, mistõttu seda ei ole võimalik rahuldada.

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

Enn Tonka

Heli Pöder
Katrín Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/