

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-09097
Otsuse kuupäev 19.12.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Ulrika Paavle
Anna Pauliina Aavik

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Väärtuse vähenemise eest esitatud arve tasumise kohustuse puudumise tuvastamine.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. Tuvastada, et Elisa Eesti AS-l on õigus nõuda tarbijalt tagastatud müügieseme väärtuse vähenemise eest hüvitist 15% ulatuses ostuhinnast (120,00 eurot).
3. Kauplejal teatada tarbijale nõude vähendamisest ja nõutavast summast 5 päeva jooksul arvates otsuse saamisest.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 25.mail 2023 sidevahendi kaudu sideteenuse osutamise lepingu nr 15155508, millega kaupleja võttis endale kohustuse osutada tarbijale sideteenust mobiilinumbril 58 800 976 paketi „Maksimaalselt Ulmet 5G Eri” tingimustel ja liitumislepingu lisana müügilepingu nr 15155510, millega kaupleja võttis endale kohustuse anda tarbijale üle mobiiltelefon Apple iPhone 13 128 GB (tootekood 359328802988065 / FF65KQ42XT) ja ning tarbija kohustus tasuma telefoni ostuhinna (799,00) võrdsete osamaksetega 36 kuu kestel.

Tarbija sai kaupleja saadetud telefoni pakiautomaadist kätte 26.mail 2023. Telefoniga tutvumisel leidis tarbija, et seade talle ei sobi ning tagastas telefoni kauplejale 29.mail 2023 Lasnamäe Centrumis asuvas esinduses. Seadme tagastamine vormistati aktiga.

Tarbija väidab, et kaupleja nõuab temalt 199,75 eurot vaid selle eest, et telefon oli tema käes 2 päeva. Tarbija arvates ei saanud telefoni väärtus selle aja kestel nii palju väheneda.

Tarbija palub tuvastada, et tal puudub kohustus tasuda kauplejale nõutavat summat.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Kauplejal leiab, et tarbija vastutab tema käes olnud seadme väärtuse vähenemise eest. Tarbija lõi seadmesse kasutajakonto, mille tulemusena aktiveerus tootjagarantii; seadme lisavarustus on kasutamistunnustega. Kauplejal ei ole võimalik seadet algse hinnaga edasi müüa.

Tarbija on allkirjastanud müügilepingu ja lepingueelse teabe infolehe, millega tarbija kinnitas, et on enne lepingu sõlmimist tutvunud taganemisõiguse tagajärgedega. Lepingust taganemise juhendis on selgitatud, et tarbija vastutab seadme kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest. Seadmesse ei tohi panna SIM-kaarti, seadmelt eemaldada kaitsekilesid, seadet ei tohi igapäeva kasutusse võtta, karpi ei tohi katki teha ja sellest lisavarustust välja võtta, Apple seadmeid ei tohi aktiveerida jmt.

Kaupleja väidab, et Apple seadme tootjagarantii aktiveerub, kui seade saab esimese ühenduse internetiga; sellega saadetakse Apple serverisse kohe info seadme kasutusele võtmise kohta, st seadmesse on loodud kasutajakonto, mis aktiveerib tootja garantiitähtaja kulgemise. Tavapärasel kaupluses on võimalik kontrollida ainult seda, kas seade lülitub sisse.

Väärtuse vähenemise määramisel tugineb kaupleja järelturu analüüsile.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendatakse tarbijavaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõendite järgi põhinevad poolte õigussuhted sideteenuse osutamise lepingul elektroonilise side seaduse (ESS) § 91 tähenduses ja osamaksetega vara müügilepingul, mis on sõlmitud sideteenuse osutamise lepingu lisana. ESS 91 lg 3 järgi kohaldatakse eriseadusega reguleerimata küsimustes sellele lepingule võlaõigusseaduse sätteid. Lepingud on sõlmitud sidevahendi abil. Lepingute sõlmimise viisist lähtuvalt tuleb rakendada ka sidevahendi abil sõlmitud lepingutele ettenähtud sätteid (VÕS §-d 52-62).

Esmalt käsitleb komisjon müügilepingu sõlmimise ja müügieseme kasutamisega seonduvat. Poolte selgitused kattuvad selles, et kaupleja pakkus tarbijale müügieset, so mobiiltelefoni müüki koos

teenusepaketi telefonil teel. Tarbijale saadeti ühtses digikonteineris allkirjastamiseks liitumisleping, osamaksetega vara müügileping ja infoleht lepingueelse teabe ja lepingu sisu kohta. Tarbija allkirjastas lepingud 25.mail 2023. Müügiese anti tarbijale üle 26.mail 2023.

Kaupleja tüüpvormil koostatud müügilepingus on muu hulgas selgitatud, et füüsilisest isikust kliendil on õigus põhjust avaldamata taganeda sidevahendi abil sõlmitud lepingust 14 päeva jooksul, ja juhul, kui taganemisõiguse rakendamine on lepingu olemusest tulenevalt võlaõigusseaduse kohaselt välistatud. Täpse informatsiooni taganemisõiguse kasutamise korra, tingimuste, tähtaegade ning taganemisõiguse kasutamise tagajärgede kohta leiab dokumendist „Lepingust taganemise juhend“. Taganemiseks võib klient kasutada taganemisavalduse tüüpvormi. Lepingust taganemise juhend ja taganemisavalduse tüüpvorm on leitavad Elisa koduleheküljel rubriigist „Teenuste tingimused ja hinnakirjad“.

Sidevahendi abil sõlmitava lepingu puhul tuleb kaupljal anda tarbijale enne lepingu sõlmimist teavet vähemalt seaduses ettenähtud ulatuses. VÕS § 54 lg 1 järgi peab kaupleja esitama tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja arusaadaval viisil muu hulgas lepingu eseme põhiomadused lepingu esemele ja teabe edastamise viisile kohases ulatuses (p 4); digitaalse sisu, digitaalse teenuse ja digitaalse elemendiga asja puhul selle kasutusviis, selle suhtes rakendatavad tehnilised kaitsemeetmed ning selle ühilduvus ja koostalitlusvõime riist- ja tarkvaraga, mida ettevõtja teab või peab teadma (p 5); taganemisõiguse olemasolu korral selle õiguse kasutamise tingimused, tähtaeg ja kord vastavalt võlaõigusseaduse § 56 lõikele 2² (p 12); taganemisõiguse olemasolu korral taganemisavalduse tüüpvorm (p 13).

Seadusega nõutud teave esitatakse või tehakse tarbijale kättesaadavaks kasutatavale sidevahendile asjakohasel viisil lihtsas ja arusaadavas keeles või püsival andmekandjal loetavalt.

Lepingueelse teabe andmise kohustuse täitmist peab tõendama kaupleja. Komisjoni arvates on kaupleja osundanud lepingust taganemise õigusele ja lepingust taganemise juhendile piisavalt selgelt ja arusaadavalt, mida kinnitab ka asjaolu, et tarbija on lepingust taganemise õigusest aru saanud ja seda realiseerinud. Edasise praktika kujundamiseks peab komisjon vajalikuks märkida, et lepingu osaks oleval teabelehel võiks silmatorkaval viisil soovitada tarbijatele tutvuda lepingust taganemise juhendiga enne tootega tutvumist, mis kõnealusel juhul oleks võinud ära hoida seadme tootjagarantii aktiveerimise.

VÕS § 56 lg 1 järgi on tarbijal õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul.

Pooled ei vaidle selles, et tarbija kasutas lepingust taganemise õigust seaduses lubatud tähtaja kestel, so tagastas talle saadetud telefoni (müügikomplekti) 29.mail 2023 kauplajale; kaupleja võttis seadme vastu tagastusaktiga.

VÕS § 188 järgi lõpetab lepingust taganemise tahteavaldus lepingu; tegemist on ühepoolse kujundusõigusega, mis ei vaja teise poole nõustumust. Seega lõpetas tarbija 29.mai 2023 avaldus müügilepingu ja pooled vabanesid lepingu täitmise kohustusest. Poolte vahel tekkis tagasitäitmisuhe, mille sisuks on poolte õigused ja kohustused lepingu alusel üleantu välja nõudmises (tagastamises) ja/või väärtuse hüvitamises.

Tarbija on müügieseme kauplajale tagastanud; pooled vaidlevad tagastatud kauba väärtuse

ja väärtuse vähenemise hüvitise suuruse üle. Kaupleja väidab, et kauba väärtus on vähenenud 199,75 euro ulatuses; tarbija leiab, et kahe päevaga ei saanud seadme väärtus sellises ulatuses väheneda.

VÕS § 56² lg 4 alusel vastutab tarbija tagastamisele kuuluva asja väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Et veenduda asja olemuses, omadustes ja toimimises, peaks tarbija käsitsema ja kasutama asja üksnes nii nagu tal lubatakse tavapäraselt teha poes. Tarbija ei vastuta asja väärtuse vähenemise eest juhul, kui kaupleja ei ole vastavalt VÕS §-le 54 lõike 1 punktidele 12 ja 13 juhtinud tarbija tähelepanu taganemisõiguse olemasolule.

Eelnevast tuleneb, et kauba müüjal on õigus eeldada, et tagastatakse toode, mis on samaväärne ostjale üleantud tootega. Kui see nii ei ole, on kauplejal õigus seaduses ettenähtud alustel saada tarbijalt asja väärtuse vähenemise eest proportsionaalset hüvitist. Kuivõrd müügiesemeks oli kasutamata toode, oli kauplejal õigus eeldada, et tagastatakse toode samas kompleksuses ja seisundis, kui see oli ostjale üleandmisel.

Kõnealusel juhul väidab kaupleja, et telefoni tootja müügigarantii on aktiveeritud, mis tõendab, et tarbija on seadme sisse lülitanud ning selle seadistamisega on jätkanud, ühendades seadme WiFi võrku või sisestanud seadmesse SIM-kaardi, mille kaudu on seade olnud ühenduses internetiga. Tarbija seda vaidlustanud ei ole. Kaupleja väide selles, et aktiveeritud tootjagarantiiga seade ei ole uueväärne ja selle müük järelturul on võimalik märkimisväärselt odavama hinnaga, on iseenesest õige.

Komisjon selgitab, et väärtuse vähenemise ja selle ulatuse tõendamise koormus lasub kauplejal. Kaupleja ei ole väärtuse vähenemist põhistanud analüüsitava ja kontrollitava viisil ega ole ka esitanud mingeid tõendeid, mis seda väidet kinnitaks (tagastatud toodete järelturu tehingute maht, hindade analüüs vmt). Kaupleja avaldusest on võimalik aru saada, et kaupleja on viivitanud konkreetse seadme müügiga, mistõttu kulgeb tootjagarantii tähtaeg juba kauplejast tingitud põhjustel. Komisjonile esitatud selgituste ja kasutatud seadmete müügihindade kohta avalikult kättesaadava teabe järgi ei ole alust nõustuda väärtuse vähenemisega 25% ulatuses.

Arvestades vaidluse asjaolusid leiab komisjon, et väärtuse vähenemisest tekkinud hüvitise nõue on põhjendatud uue telefoni väärtusest 15% ulatuses, st kauplejal on õigus nõuda tarbijalt hüvitist ~120,00 eurot.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada osaliselt.

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

Aase Sammelselg

Ulrika Paavle
Anna Pauliina Aavik

/allkirjastatud digitaalselt/

