

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-06777
Otsuse kuupäev 21.12.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Lea Vainomäe
Kristin Truus

Tarbija
Kaupleja Klick Eesti AS (11199045)

Tarbija nõue Ostuhinna tagastamine.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Klick Eesti aktsiaseltsil tagastada tarbijale ostuhind 692,98 (kuussada üheksakümmend kaks, 98) eurot.

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 4.novembril 2022 müügilepingu, millega kaupleja võttis endale kohustuse anda tarbijale üle mobiiltelefon Asus ZenFone 9,8 + 128GB, must, IMEI NAAIB7005451N3M ja tarbija kohustus tasuma telefoni ostuhinna (692,98) eurot. Telefon anti tarbijale üle 29.detsembril 2022.

Tarbija viis telefoni 1.veebruari 2023 hooldusesse põhjusel, et telefoni ekraani alla on tekkinud õhumullid. Telefon tagastati tarbijale 17.veebruari 2023. Kaupleja selgituste kohaselt tuvastas tootja hoolduspartner, et seade on kahjustatud, st seadme ekraanilt tuleb ekraani liigse kuumenemise või kriimustuste tõttu oleofoobne kate maha. Kaupleja pakkus tarbijale tasuta remonti, millest tarbija keeldus.

13.aprillil 2023 viis tarbija telefoni hooldusesse sama probleemiga ning nõudis kauplejalt seadme remonti garantii korras. Kaupleja edastas seadme uuesti tootja ametlikule hoolduspartnerile, kes jäi oma seisukoha juurde. 5.mail 2023 tagastati telefon tarbijale põhjendusega, et tegemist ei ole tootjapoolse veaga, sest ekraanil olev oleofoobne kate koorub/tuleb maha liigsest kuumusest või tugevast hõõrdumisest tingituna.

Tarbija väidab, et kaupleja pidanuks lepingu sõlmimisele eelnevalt andma teavet selles, millistel tingimustel seadet võib kasutada ning millised on garantiitingimused. Kui tarbija oleks teadnud, et telefoni ekraanile tekkinud kahjustused garantii alla ei lähe, ei oleks ta müügilepingut sõlminud.

Tarbija on avaldanud lepingust taganemise tahet ning nõuab kauplejalt ostuhinna tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Kauplejal väidab, et garantiitingimused ja pretensiooni esitamise kord on kaupluses välja pandud ning tarbijal oli võimalus nendega enne ostu tutvuda.

Kaupleja tugineb tootja ametliku hoolduspartneri seisukohtadele, mille järgi ei ole esitatud puudus hinnatav tootmisveana.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (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 müügilepingul. Pooled vaidlevad müügilepingu sõlmimise ja täitmise üle.

Komisjon hindab esmalt lepingu sõlmimisega seonduvat. Tarbija väidab, et kaupleja ei andnud talle piisavas mahus lepingueelset teavet; kaupleja väidab, et seadme garantiitingimused ja pretensioonide esitamise kord on kaupluses välja pandud.

Lepingueelse teabe andmise kohustus ja antava teabe ulatus on müügilepingusse puutuvast reguleeritud tarbijakaitseseaduse ja võlaõigusseadusega. Lepingueelse teabe andmise kohustuse täitmist peab tõendama kaupleja.

Komisjon selgitab, et tarbijakaitseseaduse (TKS) § 4 järgi on tarbijal õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Kaupleja ja tootja on kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja tarbijakaitseseaduses

nimetatud tingimustele. Tarbijale antav teave peab olema eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud selle esitamisega mõnes muus keeles.

TKS § 5 lg 4 järgi peab kaupleja muu hulgas tarbijale pakutava või müüdava kauba omadusi ja otstarvet arvestades andma teabe (kaubale kantuna, müügipakendil, lisatud etiketil, kasutusjuhendis vm) kauba kasutamiseks ja hooldamiseks ning hoiatused ja ettevaatusabinõud kauba kasutamisega seotud ohtude vältimiseks; samuti põhilised tehnilised andmed kauba kohta.

VÕS § 14' järgi peab tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tegema tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks lepingu esemeks oleva asja, teenuse või muu soorituse (edaspidi *lepingu ese*) põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses ja lepingu eseme kasutamise tingimused; samuti muud asjaolud, mille suhtes võib tarbijal olla oluline äratuntav huvi.

Kaupleja (kaupleja hoolduspartner) heidab tarbijale ette asja kasutamist toote omadusi kahjustaval viisil (ekraani liigne kuumenemine ja/või kriimustamine). Samas ei ole kaupleja tõendanud, et oleks tarbijale enne ostuotsuse tegemist esitanud eestikeelse teabe seadme omaduste (sh ekraanile kantud olleofoobse katte omaduste) kohta ning selgitanud piisavalt selgel ja arusaadaval viisil selliste omadustega kauba kasutamise eripära (kui see on olemas).

Komisjonile jääb arusaamatuks, mida tarbijale täpsemalt ette heidetakse, st mis on kaupleja arvates tinginud ekraani liigse kuumenemise; täielikult tuvastamata on füüsilise kriimustamise jäljed. Kui tavakasutuses ekraani kuumenemine on tingitud seadme omadustest, ei saa sellega kaasnevat tagajärge (ekraani katte koorumine) jätta seadme kasutaja kanda.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja ei ole täitnud tarbijale lepingueelse teabe andmise kohustust eelkõige seadme omaduste ja sellest tuleneva kasutusviisi selgitamises. Seetõttu ei ole kauplejal õigust heita tarbijale ette seadme ebaõiget kasutamist.

Komisjon ei nõustu kauplejaga ka selles, et garantiitingimuste väljapanemine kaupluses (mis ei ole tõendatud) on piisav selleks, et tarbijal oleks enne ostuotsuse tegemist võimalik mõista garantii sisu.

Järgnevalt hindab komisjon lepingu täitmise ja lepingust taganemisega seonduvat.

VÕS § 217 ja 217' järgi peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Lepingutingimustele peavad vastama ka asja juurde kuuluvad dokumendid. Asi ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi; kokkuleppe puudumisel asja omaduste kohta ei sobi asi teatud eriliseks otstarbeks, milleks ostja seda vajab ja mida müüja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui ostja võis mõistlikult tugineda müüja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse. VÕS § 217' järgi loetakse tarbijalemüügi korral asi vastavaks lepingu tingimustele muu hulgas siis, kui see sobib otstarbeks, milleks tarbija seda vajab ja milleks seda tavaliselt kasutatakse. Müügiese peab olema üleantud koos kõigi kokkulepitud tarvikute ja juhistega ning sellel peavad olema seda liiki esemele eeldatavad toimivusomadused.

Komisjon selgitab, et tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse

eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega (VÕS § 218 lg 2’’).

Tarbija on korduvalt teatanud kauplajale telefoni ekraanil avaldunud defektist (müügieseme puudus); kauplaja hoolduspartneri hinnangul on tegemist ekraani oleofoobse katte koorumisega. Kauplaja on tuvastanud remondi vajaduse, kuid on keeldunud seadme remontimisest garantiikorras.

Komisjon kauplajaga ei nõustu. Arvestades defekti avaldumise aega, eeldatakse, et defekti tekkepõhjus oli olemas juba seadme tarbijale üleandmise ajal. Kauplaja ei ole vastupidist tõendanud. Kauplaja väited ekraanikatte koorumise põhjustest on konkretiseerimata ning tarbijale etteheidetava tegevusega sidumata. Ka juhul, kui ekraanikatte koorumise põhjuseks on üldjuhul ekraani liigne kuumenemine, ei saa sellest veel järeldada, et konkreetse seadme ekraan on ülemääraselt kuumenenud tarbijast tingitud põhjustel. Kauplaja ei ole esitanud mingeid tõendeid, et telefoni hooldusse vastuvõtmisel oleks tuvastatud ekraanil mehhaaniliste kahjustuste (kriimustuste) olemasolu. Seega on etteheited tarbijale põhjendamatud ja asjakohatud.

VÕS § 222 järgi võib ostja juhul, kui asi ei vasta müügitingimustele, nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta. Müüja võib keelduda asja lepingutingimustega vastavusse viimisest, kui asi ei ole võimalik parandada või asendada või kui see põhjustaks müüjale ebamõistlikult suuri kulusid, võttes arvesse kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, ning lepingutingimustele mittevastavuse olulisust (lg 2’). Kui lepingutingimustele mittevastavus tuleb kõrvaldada asja parandamise või asendamise teel, teeb ostja asja müüjale kättesaadavaks (lg 3). 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.

Kõnealusel juhul ei ole kauplaja pakkunud tarbijale seadme kasutamise juhised ega teinud omapoolseid pingutusi seadme tegeliku seisukorra (väidetavalt ekraani kuumenemise põhjus) tuvastamiseks. Komisjoni hinnangul on ilmne, et kauplaja ei soovi enda kulul seadet parandada ega asendada, mis on hinnatav müügilepingu olulise rikkumisena.

VÕS § 223 lg 1 järgi on ostjal õigus müügilepingust taganeda muu hulgas kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata (p 5). Sellisel juhul ei pea ostja määrama müüjale tema kohustuse täitmiseks täiendavat tähtaega. Ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline; tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline (lg 5).

Tarbija avaldustest, sh ostuhinna tagastamise nõudest pidi kauplaja aru saama, et tarbija on kaotanud huvi seadme parandamise või asendamise vastu ning taganeb lepingust.

Eelneva alusel leiab komisjon, et tarbija on õigustatult lepingust taganenud. VÕS § 188 järgi vabastab lepingust õiguspärane taganemine mõlemad lepingupooled nende lepinguliste kohustuste täitmisest ning poolte vahel tekib tagasitäitmissuhe. Kaupleja on lepingu alusel saanud tarbijalt 692,98 eurot; tarbija on õigustatud nõuda ostuhinna tagastamist.

Komisjon selgitab tarbijale, et ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates seadme müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest; müügieseme tagastamine kauplajale toimub müüja kulul.

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

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

Aase Sammelselg

Lea Vainomäe
Kristin Truus

/allkirjastatud digitaalselt/