

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-18009
Otsuse kuupäev 07.02.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Premiumstore OÜ (14122422)

Tarbija nõue lepingu täitmise nõue.

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 14.09.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 18.09.2023.

Tarbija ostis 17.08.2023 kaupleja esindusest Samsungi telefoni F731B Galaxy Flip5 5G Gray 512GB maksumusega 1199 eurot.

Müüja soovitusel võttis tarbija ka kindlustuse seadmele.

24.11.2023 selgus tõsiasi, et ekraani murdekohast tuli esmalt ekraanile helendav triip ja hommikuks oli juba must laik murdekohas ja ekraan ei töötanud.

Telefon ei ole maha kukkunud ega viga saanud, puhtalt mehaaniline viga. Viies seadme remonti täkkeid telefoni korpusel ei olnud. Ainuke väliselt nähtav vigastus oli ekraani turvakile alla tekkinud õhuriba, mis on näha ka pildil.

Järgmine päev Ülemiste keskuse esinduses öeldi tarbijale, et telefoni välja ei vahetata. Suure vaidluse peale sai tarbija asendusseadme.

Kindlustusega suheldes väideti tarbijale, et ekraan ei käi garantii alla ja sellepärast läheb läbi nende remonti. Tarbija viis ise seadme remonti ja peaks tasuma omavastutuse 50,64 eurot, kuigi ta ei saa aru miks, sest ei ole seda ise katki teinud.

Kaupleja teatas tarbijale, et kuna pildil, mis nad said hoolduskeskusest on näha, et kaitsekile oli eemaldatud, siis ekraan enam ei lähe garantii alla. See ongi põhjus, miks telefon ei läinud remonti poe kaudu. (kuna edaspidi remondi eest on vaja tasuda).

Tarbija teatas, et tema kaitsekilet maha ei võtnud.

Kaupleja vastas, et kile on võtnud hoolduskeskus maha, et saada teada, kas ekraani defekti põhjustas mehaaniline viga või tegu on garantiiremondiga.

Hoolduskeskuse sõnul on tegu mehhaanilise veaga.

12.01.2024 pöördus tarbija TSC volitatud hoolduskeskuse poole. Hoolduskeskus teavitas tarbijat, et viimane pöördus tasulisse hooldusesse, et seadme saaks kindlustuse raames korda - kahjujuhtumi avamine tähendab, et seadmega on juhtunud õnnetus ehk seadme kahju/viga on tekkinud mehhaanilise vigastuse tagajärjel ning kasutaja enda poolt. Võtsime eraldi ühendust ka Teie kindlustusega ja nemad väitsid, et Teie seadmele ei ole remondiks nõusolekut antud, kuna Teil on omavastutustasu maksmata - millest üle mineva summa tasuks kindlustus.

Te pöördusite meie poole 04.12. 15:45. Pildid Teie seadmest on tehtud 04.12. 16:00 ehk kohe, kui seade saabus meile. Lisaks on meil registreerimise laua kohal kaamerad, kust on Teie seadme sama seisukord selgesti tuvastatav ning seadme esmane visuaalne hinnang on dokumenteeritud ka kirjalikult vastuvõtulehel, mille Te ise allkirjastasite.

Seadme raamil on siiski löögijäljed, seadme hingemoodul ei avane täiesti 180-kraadi ning LCD (sisemine ekraan) on kahjustatud. Kui pöördute koos ostuarve ning täpse veakirjeldusega, siis teeme päringu tootjale ja tootja otsustab, et kas seade vastab garantiile või mitte.

Kuna tarbija väitel tema käes ei ole telefon maha kukkuud ega mingil teisel moel viga saanud, siis on tarbija soov seadme väljavahetamine.

18.09.2023 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja keeldub vastuses tarbija nõude rahuldamisest, kuna tegemist on füüsilise kahjustusega.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas oma vastuses tarbija avaldusele, et Samsungi tootele F731B Galaxy Flip5 5G Gray 512GB on antud garantii, mis kehtib kakskümmend neli (24) kuud alates kuupäevast, mil toote lõppkasutaja toote algselt ostis 15.09.2023.

Garantiiaja vältel kohustub Samsung kõrvaldama, oma valikul, mis tahes Toote defektid või asendama Toote või defektse osa tasuta. Remonditud osad või asendustooded tarnitakse vahetuse korras ning see on kas uus või taastatud selliselt, et on omadustelt samaväärne uuega.

Kuna kohapeal Samsung Kaupluses meil puuduvad vahendid selleks, et saada aru, kas tegemist on füüsilise kahjustusega või see on garantii korras viga, palutakse kliendil pöörduda hoolduskeskusesse.

Kui tegemist on füüsilise kahjustusega ning kliendil on kindlustus, siis klient peab võtma

kindlustusfirmaga ühendust 3 tööpäeva jooksul. Siis kindlustusfirma saab kahjustuse registreerida.

Kindlustuse korral on võimalik telefoni vahetada, kuid vahetamispõhjuseks peab olema: kui remondi kogusumma ületab kindlustussummat või kui remonti ei ole võimalik teha, asendatakse toode sama või sarnase tootega.

Kaupleja märgib, et sai vastuseks, et tegemist on füüsilise kahjustusega ning see oli põhjus, miks paluti tarbijal pöörduda kindlustusfirmasse kui ka kaupleja hoolduskeskusesse (TSC volitatud hoolduskeskus).

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 17.08.2023 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu nõude seadme asendamiseks. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu täitmise nõudena (asja parandamine või asendamine).

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esineb õiguslik alus lepingu täitmise nõudmiseks.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele ja sealhulgas ka kvaliteedi osas.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2 järgi vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse VÕS § 218 lg 2² järgi, et ühe aasta jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Seega lasub asja üleandmisest vähem kui ühe aasta möödumisel ilmnenu puuduse korral asja lepingutingimustele vastavuse tõendamiskoormus kaupljal. Tarbija esitas kauplajale pretensiooni vähem kui aasta möödumisel asja üleandmisest.

Kaupleja on oma tõendamiskoormuse täitmiseks tuginenud toote volitatud hooldustöökoja seisukohale, mille kohaselt seadme raamil on löögijäljed, seadme hingemoodul ei avane täiesti 180-kraadi ning LCD (sisemine ekraan) on kahjustatud. Volitatud hoolduskeskus peab kahjustuste põhjustajaks tarbijat.

Tarbija on hoolduskeskusele vastanud, et edastatud pildid telefoni korpusel olevatest vigastustest ei ole tema tekitatud.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Kaupleja seisukoha ümberlükkamiseks on tarbijal kohustus tõendada, et telefonil esinevad defektid ei ole tekitatud tema poolt.

Tarbija ei ole komisjonile esitanud sõltumatut ekspertiisiakti või muid objektiivselt hinnatavaid tõendeid, mis lükkaks ümber kaupleja seisukoha.

Kaupleja poolse lepingu rikkumise tõendamatus korral puudub tarbijal õiguslik alus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid sh. nõuda lepingu täitmist asja asendamise teel. Seetõttu tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/