

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-13707
Otsuse kuupäev 07.02.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ MK Trade Baltic (12723376)

Tarbija nõue seadme ostusumma 263 € tagastamine.

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 29.09.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 17.10.2023.

Tarbija ostis 14.06.2021 kaupleja veebipoest mobiiltelefoni Xiaomi Poco X3 Pro 256GB Phantom Black.

Esimene kord pöördus tarbija kaupleja poole seoses telefoni rikkega 2022. aasta juunis. 17.06.2022 kirjutab tarbija oma esimeses pöördumises «Täna hommikul telefonis videoid vaadates tuli minu telefonil ette must ekraan ja sellega koos ka pinin, 10 sekundit peale seda lülitus seade välja ning enam käima ei lähe, laadima pannes ka midagi ei juhtu. Arvutiga ühendades draiverit ei leia ning annab ainult ette kirja "QUSB_BULK_CID_0404_SN:63827E44".

Garantiiremondi käigus vahetati välja emaplaat.

Teist korda pöördus tarbija kaebusega rikke kohta telefoni töös 07.07.2023.

Avalduses kauplejale toob tarbija välja järgmised asja puudused:

- Ülekuumenemine tavakasutamisel – telefon läheb ülikuumaks
- Kiirlaadimine ei toimi
- Heli läheb iseenesest valjemaks ja vaiksemaks (aegajalt)
- Äpid jooksevad kokku ja sulguvad iseenesest

- Aku täituvuse indikaator näitab ülikiiret tühjenemist lihtsalt peale lühiajalist seismist või lühiajalist kasutust.

Samuti märkis tarbija, et samad vead jätkuvalt alles ka peale korduvat garantiiremonti ja emaplaadi vahetust. Peale seadmele restardi tegemist toimib see mõnda aega normaalselt ja siis tulevad samad vead tagasi (eelkõige ohtlik ülekuumenemine kasutamise käigus).

Tarbija nõudis telefoni väljavahetamist või ostuhinna tagastamist. Tarbija keeldus telefoni parandamisest, samuti nõudis ta, et telefonis ei asendataks midagi, sest tema pretensiooni rahuldamata jätmisel kavatseb ta teha ekspertiisi.

Toode saadeti diagnostikasse, mis rikkeid ei tuvastanud. Sellest teavitati tarbijat.

Tarbija palub asendada rikkis telefoni uue telefoniga, kuna tema arvates ei kõrvaldanud garantiiremont telefoni töös puudusi.

Samuti ei ole tarbija rahul, et kaupleja ei vasta tema kõnedele ega kirjadele.

Hetkel on telefon kaupleja käes, kuna tarbija keeldus telefoni tagasi võtmast.

Tarbija kinnitab, et ei saa telefoni kasutada.

Tarbija ei suutnud leida Eestist ühtegi ettevõtet, kes oleks olnud nõus teostama ekspertiisi ning seetõttu soovib komisjoni otsust ilma ekspertiisita.

17.10.2023 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja keeldub vastuses tarbija nõude rahuldamisest, kuna diagnostika tulemusel tootes vigu ei tuvastatud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas oma vastuses tarbija avaldusele, et ei saa nõustuda tarbija väitega, et garantiiremondi käigus puudust ei kõrvaldatud ega ka sellega, et sama defekt ilmnis uuesti.

Tarbijale müügi puhul peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada.

Telefoni remondist on möödas aasta ja müüjale ei ole laekunud ühtegi pretensiooni telefoni töös esinevate puuduste kohta.

07.07.2023 esitatud ostja pretensiooni lahendamiseks saadeti telefon diagnostikasse. Diagnostika tulemusel tootes vigu ei tuvastatud. Tarkvara taastamine, seadme soojendamine, laadimine või aktiivse kasutamise ajal (mängud, videod jne) on normaalne ega kahjusta seadet.

Spetsialistide arvamusel on võimalik, et väidetavad vead on põhjustatud kolmandate isikute

rakendustest. Tootja ei vastuta kolmandate osapoolte rakenduste ja teenuste eest ega garanteeri, et kõik saadaolevad rakendused töötavad. (TECHNICAL CONCLUSION No. 2.2-3737/2023 22.08.2023).

10.08.2023 saadeti kliendile ka tõlge eesti keelde.

Kaupleja leiab, et ta ei rikkunud VÕS § 223 lg 1 ühtegi punkti. Kuna asi vastab lepingutingimustele ei saa tarbija nõuda asja asendamist, samuti ei ole tal õigust müügilepingust taganeda.

Samuti ei nõustu kaupleja tarbija süüdistusega, et tema pöördumisi on eiratud. Kaupleja suhtles tarbijaga nii suuliselt kui ka kirjalikult (lisatud e-kirjavahetus alates 05-07-2023 kuni 26-07-2023). Nii on kaupleja töötajad juulis-augustis 2023 kulutanud tarbijaga telefoni teel suhtlemiseks üle kolme tunni (lisatud telefonikõnede väljatrükk). Tarbijaga suheldi viisakalt ja korrektelt, mõned vestlused kestsid 15-20 minutit.

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 14.06.2021 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina telefoni kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena (ostusumma tagastamine).

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esineb õiguslik alus lepingust taganemiseks.

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.

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

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

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 2 järgi, 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.

Seega lasub asja üleandmisest enam kui kuue kuu möödumisel ilmnenu puuduse korral asja lepingutingimustele mittevastavuse tõendamiskoormus tarbijal. Tarbija esitas kauplejale pretensiooni enam kui aasta möödumisel asja üleandmisest.

Kaupleja on oma vastuses tuginenud hooldustöökoja TSC seisukohale 22.08.2023, mille kohaselt testimise käigus tarbija poolt nimetatud puudusi ei tuvastatud.

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 oma tõendamiskoormuse täitmisel kohustus tõendada, et telefonil esinevad defektid on põhjustatud kaupleja vastutusel olevast asjaolust.

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

Kaupleja poolse lepingurikkumise tõendamatus korral puudub tarbijal õiguslik alus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid sh. lepingust taganeda.

Seetõttu tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-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 maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/