

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-11906
Otsuse kuupäev 23.02.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja AS G4S Eesti (10022095)

Tarbija nõue Lepingu täitmise nõue

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplajaga 01.08.2022 koduvalve kombineeritud teenuse osutamise lepingu nr KV - 22/ 07599. Tarbijale paigaldatud valvesüsteem lakkas 03.07.2023 töötamast. Kaupleja tuvastas 12.07.2023 ülevaatuse ajal, et valvekeskus ei tööta, seda võis äike kahjustada, kauplaja sai 03.07.2023 palju rikketeateid. Tarbija ei nõustunud sellega, et kauplaja ei asunud koheselt riket kõrvaldama ja jättis osa tarbija pöördumisi tähelepanuta. Tarbija pöördus avaldusega tarbijavaidluste komisjoni poole.

Tarbija esitas kauplaja vastu lepingu täitmise nõude soovides, et kauplaja teeks tarbija valvesüsteemi garantiitingimustel korda ning tagastaks tarbijale otsekorralduse alusel makstud tasu perioodi eest, millal teenust ei osutatud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles 05.10.2023 esitatud vastuses tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitas, tarbija häireseadmestik oli töökorras kuni 03.07.2023 kell 18:22, mil saabus rikketeade. Kaupleja turvatehnik tuvastas 12.07.2023 valveobjekti ülevaatamisel, et häireseadmestik ei ole töökorras, häireseadmestiku signaaliedastus ei toimi, rikke tõenäoliseks põhjuseks oli äikese kahjustus, kus tõenäoliselt pikselöögist indutseeritud liigpinge tarbija elektrisüsteemis põhjustas rikke häireseadmestikus. Kaupleja vahetas mittetöökorras häireseadmestiku seadmed välja 15.09.2023, häireseadmestik sai töökorda ning valveteenus jätkus. Tarbija ei pea kauplajale maksma teenustasu

perioodil 03.07.2023 kuni 15.09.2023, kuna valveteenust siis ei osutatud. Kaupleja on tarbijale selle perioodi eest otsekorralduse alusel saadud tasu tagastanud. Kaupleja ei vastuta tarbija elektrisüsteemis tekkinud liigpingest põhjustatud häireseadmestiku kahjustuse eest, selline kahju ei kuulu garantiikorras kõrvaldatavate defektide hulka.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid lepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 3 p 1 kohaselt võib võlasuhe tekkida lepingust; VÕS § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. VÕS § 76 lg 1 tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine. Kohustuse rikkumisel saab teine lepingupool kohaldada VÕS §-s 101 toodud õiguskaitsevahendeid, sh nõuda § 101 lg 1 p 1 alusel kohustuse täitmist.

Pooled sõlmisid koduvalve teenuse osutamise lepingu. Poolte vahelisi lepingulisi suhteid reguleerib koduvalve kombineeritud teenuse osutamise leping nr KV - 22/ 07599 ning selle juurde kuuluvad kaupleva lepingute üldtingimused.

Tarbija esitas kaupleva vastu lepingu täitmise nõude soovides, et kaupleva kõrvaldaks tarbija häireseadmestiku rikke ning tagastaks tasu, millise tarbija maksis teenuse puudumise perioodi eest. Kaupleja täitis tarbija nõuded tarbijavaidluste komisjoni menetluse ajal. Kaupleja kinnitas, et tarbija häireseadmestik on tehtud töökorda, see toimib. Kaupleja tagastas tarbijale liigselt makstud tasu. Komisjon jätab tarbija lepingu täitmise nõude rahuldamata, kuna nõue on kaupleva poolt komisjoni menetluse ajal täidetud.

Tarbija esitas kauplevale ka nõude kõrvaldada häireseadmestiku rike garantiitingimustel ning kaupleva kulu. Komisjon analüüsis poolte esitatud tõendeid ja selgitusi ning leidis, et see tarbija nõue ei ole tõendatud, komisjon jätab selle nõude rahuldamata. Komisjonile ei ole teada garantiitingimused ega rikke kõrvaldamisega seotud kulu koosseis ja suurus.

Komisjon selgitab, et tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel. Komisjon lahendab tarbija ja kaupleva vahelist tsiviilvaidlust, kus mõlemal vaidleval pooltel lasub kohustus oma väiteid ja vastuväiteid tõendada.

Komisjonile on esitatud kaupleva poolt 15.09.2023 koostatud tellimuse nr 3935862 alusel tehtud tööde ja üleantud seadmete akt, aktile on mõlemad vaidleval pooled alla kirjutanud, tarbija ei ole aktile märkusi lisanud. Akti kohaselt on paigaldatud seadmete maksumus 233,55 eurot ilma käibemaksuta. Aktil oleva tingimuse kohaselt esitatakse valveseadmestiku hoolduse eest arve kaupleva kehtiva hinnakirja alusel. Samasugune tarbija poolt kulude hüvitamise tingimus sisaldub lepingu punktis 3.4.

Pooled ei ole komisjonile teatanud, kas ja millisele summale esitas kaupleva 15.09.2023 kulude

ning tehtud töö kohta tarbijale arve ja kas see arve on tarbija poolt tasutud, samuti ei ole pooled vastavaid tõendeid esitanud. Seetõttu komisjon ei kontrolli kulude põhjendatust.

Komisjon selgitab garantiitingimusel toimuva lepingu täitmise nõude osas järgmist. Pooled ei vaidle selle üle, et kaupleja andis tarbijale lepingu nr KV - 22/ 07599 alusel müüdud ja paigaldatud häireseadmestiku seadmetele üheaastase garantiitähtaja. See on VÕS § 230 lg 1 kohaselt müügigarantii, kus müüja või tootja annavad lubaduse müüdud asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest asendada või parandada või seda hooldada, et tagada selle vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele. Müügigarantii on müüja vabatahtlik tingimus.

Komisjonile on garantiitingimuste kohta tõendina esitatud vaid kaupleja 26.07.2022 hinnapakumine nr 422-231995, milles kaupleja lubas seadmetele ja paigaldusele üheaastast garantiitingimust. Muid tõendeid kokkulepitud garantiitingimuste osas ei ole, sh puuduvad garantiid välistavad tingimused. Pooled ei ole komisjonile esitanud VÕS § 231 lg-1 tarbijalemüügi puhul tarbijale avaldatud müügigarantii sisu, sh: müügigarantii andja nimi ja aadress (p 1), müügigarantii tingimused (p 3), garantiist tulenevate õiguste kasutamise kord (p 4), selgitus, et tarbijal on õigus asja mittevastavuse korral tasuta kasutada seadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid müüja vastu ning et müügigarantii ei mõjuta seda õigust (p 7) ning nende asjade loetelu, mille suhtes müügigarantii kehtib (p 8). Komisjonil puudub võimalus garantiitingimusi tuvastada.

Tarbija väitel pidi kaupleja 15.09.2023 rikke kõrvaldama garantiitingimusel ja oma kulul. Tarbija hinnangul ei olnud kaupleja tõendanud, et rike tekkis äikesest põhjustatud kahjustuse tõttu, tarbija nõuab kauplejalt kahju tekkimise põhjuse täiendavat tõendamist. Komisjon selgitab, et tsiviilvaidluses kumbki peab kumbki pool esitama oma väidete tõendamiseks tõendeid. Antud juhul lasus tarbijal kohustus tõendada oma elektrisüsteemi vastavust. Kui tarbija kahtles oma elektrisüsteemis äikese poolt põhjustatud liigpinge olemasolus 03.07.2023, siis saanuks tarbija liigpinge puudumist tõendada näiteks tarbija elektrimüüja andmetega selle kohta, kas häireseadmestiku rikke ilmnemise ajal esines tarbija elektrisüsteemis liigpinget; samuti saanuks tarbija teatada, kas ta on võtnud oma elektrisüsteemis liigpingete kaitseks tarvitusele meetmeid. Tarbija ei ole selliseid tõendeid esitanud.

Komisjonil puuduvad tõendid, milliste alusel saaks häireseadmestiku rikke ilmnemise päeval tarbija elektrisüsteemis liigpinge puudumist eitada.

Juhul, kui tarbija elektrisüsteemis võis 03.07.2023 liigpinge esineda, siis võib kaupleja esitatud selgitus olla põhjendatud. Kaupleja selgitas, et tuvastas ülevaatuse ajal, et seadmestiku AUX pesa oli toiteta, see viitab süsteemi tekkinud liigpingele, mis kaupleja kogemustest lähtudes viitab äikese poolt tekitatud kahjustusele. Tootja garantii ei kehti seadmete riketele, millised on tekkinud liigpingest. Kaupleja võimuses ei ole kaitsta tarbija hoones asuvat häireseadmestikku pikselöögist või muul põhjusel elektrisüsteemis indutseeritud liigpingete eest ning kaupleja ei vastuta liigpingest põhjustatud kahjustuse eest. Häireseadmestiku aga ka muude madalpingevõrgus töötavate elektripaigaldiste ja elektriseadmete impulsstaluvuspinged ei pruugi suuta toime tulla elektrisüsteemi jõudvate liigpingetega. Kaupleja ülesandeks ei ole lepingu ning mistahes mõistliku hoolsuskohustuse kohaselt kaitsta valveobjekti elektrisüsteemi pikselöögist või muul põhjusel põhjustatud liigpingete eest. See on eelkõige valveobjekti omaniku riisiko. Kaupleja ei ole lepingut rikkunud, häireseadmestiku seadmete rikke põhjustasid tegurid, mille vältimine ei olnud kaupleja

võimuses ning mille eest ei ole kaupleja üldtingimuste p.4.2 ja 4.3 kohaselt vastutav. Seetõttu ei kuulu kahjustatud seadmed väljavahetamisele garantiikorras ning kliendi poolt tuleb tasuda väljavahetatud seadmete (optiline suitsuandur, IP andur, valvekeskus ja sõrmistik) ja turvatehnika töö eest.

Komisjon selgitab muude tarbija etteheidete osas, et tarbijal on õigus, et kaupleja ei täitnud lepingu p 2.1. ja 2.1.3 kohaselt jälgimise ja teavitamise kohustust. Kaupleja ei ole selgitanud, miks ta ei teavitanud 03.07.2023 kell 18:22 rikketeate saabumise järgselt tarbija. Kaupleja ei ole ka selgitanud, miks võttis rikke kõrvaldamine aega üle kahe kuu. Komisjon selgitab tarbija viidatud üldtingimuste punktide 5.8 ja 5.9 osas, et vaidlust lahendavale organile lepingu tervikteksti avaldamine koos selles olevate andmetega (sh isikuandmetega) on õiguspärane tegevus. Samas ei ole tarbija selgitanud, kuidas need etteheiteid on seotud või mõjutanud VÕS §-s 101 alusel tarbija poolt kaupleja suhtes valitud õiguskaitsevahendi kohaldamist.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/