

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-03125
Otsuse kuupäev 16.05.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja AREAAL OÜ (16265083)

Tarbija nõue 247 € tagastamine või pakendist avamata uued kõrvaklapid

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja kohustub tarbijale VÕS § 208 lg 1 tähenduses täitma müügilepingu ning toote asendama.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamisele järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija on soetanud kõrvaklapid, mis tema hinnangul ei tööta selliselt nagu tehas on ette näinud. Lisaks on Tarbija võtnud eksperdi hinnangu, milles selgus, et ese on juba enne müümist aktiveeritud.

Menetluse jooksul soovis Kaupleja eset üle vaadata, aga Tarbija seda teha ei soovinud vaid palus tagastada kohe raha või asendada uute kõrvaklappide vastu.

Tarbija võttis eksperdi hinnangu, aga Kaupleja seda ei tunnista ning ei nõustu Tarbijale raha tagasatamast ning ka uut andmast.

Tarbija viimane vastus:

"Me soovime, et komisjon sekkub sellesse vaidlusse. Ilmselgelt me ei suuda leida kompromissi Areealiga, nemad viitavad sellele, et minu ostukuupäev on muudetud, see on tõsi, kuid probleem jääb endiselt probleemiks. Areeal teadlikult või mitte müüs mulle kasutatud kõrvaklapid, mis on defektiga. Ma võin need tagasi Areealile saata, kuid kordan, et mind ei huvita remont, ma sooviksin saada uued kõrvaklapid (nagu oli märgitud kviitungil) või raha tagasi. Areeal väidab, et kõrvaklapid on asendatud, kuid see pole täielikult tõsi, iDeal tegelikult esimesel korral asendas osa kõrvaklappidest (ainult klappid), kuid karp jäi samaks. Teisel korral eeldas iDeal, et see võib olla seadme tarkvaraviga, ja ma katsetasin kõrvaklappe kuu aega enne, kui helistasin Apple'i toe teenistusse (nagu iDeal palus mul teha), minu kolleegil on samasugused kõrvaklapid ja tal pole mingeid probleeme, samal ajal kui minu kõrvaklapid käituvad erinevalt erinevate seadmetega.

Apple'i tugi ütles, et mul on vaja neid uuesti garantiisse saata, kuid ma ei soovi seda lõpmatult teha. Meie ostsime uued kõrvaklapid, uute kõrvaklappide hinna eest, nagu oli märgitud kviitungil ja Areeali veebisaidil, kuid kahjuks saime juba aktiveeritud kõrvaklapid. See et Apple muutis ostukuupäeva, et mul oleks garantii, ei muuda asjaolu, et meile müüdi kasutatud seade. Oleme nõus viima Areeali kõrvaklapid kontrollimiseks, et kauplus saaks veenduda defektis ja sellest, et need on tõepoolest samad kõrvaklapid, mida nad meile müüsid, ning et need pole uued. Samuti võime saada kirjaliku avalduse iDealilt, et aktiveerimiskuupäev tähendab tõepoolest, et kõrvaklappe oli enne meie ostu juba kasutatud (aktiveeritud)"

Kaupleja seisukoht:

²Kaupleja soovib antud esemeid endale tuua, aga Tarbija sellega enam ei nõustu, sest ta ei soovi eseme parandust, kuna leiab, et Tarbijat on eksitatud müües kasutatud toode.

Tarbija: "Me ei ole keeldunud tuua teie juurde kõrvaklapid, kuid me ei näe selles mõtet, kuna igal juhul teostab remonditöid Ideal või Valgeklaar ehk otsesed firmad, mis annavad apple seadmetele 1 aasta garantii. Kuid kui soovite, et me kohe tooksime teile kõrvaklapid, siis me ei ole sellele vastu, kuid ma tahaksin veel kord selgitada, et remont ei huvita meid. Probleem oli sellest, et kõrvaklapid olid aktiveeritud varem kui meie ostime ja selle murega meie pöördusime teie juurde."

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning mõlema poole seisukohtadega ja leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada. Pooled on sõlminud müügilepingu VÕS § 208 lg 1 tähenduses. Müügilepingu regulatsiooni järgi on müügilepingu poolte peamisteks kohustusteks ostja poolt tasuda kokkulepitud hind ning müüja poolt anda ostjale üle olemasolev, valmistatav või müüja poolt tulevikus omandatav asi. Seejuures kohustub müüja tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale.

VÕS § 22 lg 1 kohaselt, kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine 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.

VÕS § 222 lg 1 sätestab ostjale õiguse nõuda alternatiividena kas asja parandamist või asendamist sättes märgitud tingimustel. Komisjon ei ole tuvastanud, et asja asendamine põhjustaks müüjale ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid. Seejuures on asja parandamine juba korduvalt ebaõnnestunud. VÕS § 222 lg 4 sek kohaselt on müüjal kohustus asendada asi ilma tarbijale oluliste ebamugavusteta.

Kaupleja on ignoreerinud tarbija korduvaid palveid kaup asendada ega ole tagastanud ka kõrvaklappide eest tasutud summat. Seetõttu on tarbijal õigus ka lepingust taganeda, millisel juhul on kaupleja kohustatud tagasi maksma kõrvaklappide eest tasutu ning tarbija on kohustatud tagastama kauplejale kõrvaklapid. Kuivõrd tabija on esitanud nõude asja asendamises ning

eelduslikult on asja asendamine kaupleja jaoks soodsam, siis rahuldab komisjon tarbija avalduse. Kaupleja kohustab tarbijale üleandma puudusteta ja uued kõrvaklapid VÕS § 208 lg 1 alusel. Kui asendamine ei ole võimalik, siis kohustub kaupleja tarbijale tagastama 247 eurot.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/