

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-05887
Otsuse kuupäev 20.08.2024
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja 329 euro tagastamine.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 329 eurot ning tarbija peab tagastama toote.

2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 17.06.2022.a kauplejalt robottolmuimeja Cecotes Conga 38, hinnaga 329 eurot (Arve no. NBBE00011917).

Tarbija avalduse kohaselt pöördus ta kaupleja poole 04.03.2024.a ja soovis tolmuimejat tagastada, sest tarbija arvates oli probleem tolmuimeja operatsioonisüsteemiga ning selle probleemi tuvastamine on keeruline. Tolmuimeja on olnud kahel korral remondis (Esimene kord saatis tarbija 06.03 seadme remonti ja sai 21.03.2024.a vastuseks, et viga ei tuvastatud ja peale saatis uuesti tolmuimeja remonti ja 09.04.2024.a vastati uuesti, et viga puudub). Tarbija soovis 10.04.2024.a seadme parandamist/asendamist või raha tagastamist.

Tarbija selgituste järgi on viga siiski alles ja ta soovis kohe alguses hooldustöökojale omapoolseid lisaselgitusi edastada ja hooldustöökojaga suhelda, kuid seda võimalust ei olnud. Tarbija on saatnud videosid ja korteri puhastusplaane, mis tema sõnul tõendavad, et probleem eksisteerib ja robottolmuimeja ei ühildu Android-seadmega, seade ei positioneeru ennast õigesti, ei lähe laadimisjaama laadima, peale seadme lähtestamist remondijärgselt ei saa seadet rakendusse lisada.

Tarbijale vastati, et nähtavasti on tegemist tarbija netiühenduse probleemiga, kuid tarbija sõnul ei vasta see tõele ja teisi elektroonikaseadmeid on võimalik läbi Wi-Fi juhtida. Kaupleja soovis veelkordselt tolmuimejat remonti saata, kuid raha tagastamisest on keeldunud, sest väidetavalt viga ei leita. Tarbija ei tea milliseid teste hoolduses tehakse, kuid probleemi nad tuvastada ei

suuda.

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine ja 329 euro tagastamine.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste komisjoni menetluses, kirjutas tarbija, et tema poolt esitatud logide väljavõte näitab, et tolmuimeja ei tööta nii nagu peaks. Tarbija on testinud roboti ühendust kahe erineva seadmega ja teinud ka internetikiiruse testi.

Tarbija sõnul keeldus kaupleja talle seadet tagastamast ja kokkuvõttes on juba 3 kuud talle ebamugavusi põhjustatud. Tarbija viimane selline kiri oli tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadile saadetud 17.06.2024.a ja siis oli tolmuimeja veel tagastamata.

Ka esialgselt ostetud 29.10.2021.a mudeliga Xiaomi Mi MOP Pro olid erinevad probleemid (Samuti tarkvara probleemid, ei lõpetanud hästi koristust, muutis laadija asukohta kaardil).

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgituste kohaselt ostis tarbija algselt 29.10.2021.a mudeli Xiaomi Mi MOP Pro, kuid selle tolmuimejaga tekkisid tarbijal probleemid ja kuna seadme parandamine ei olnud võimalik, siis vahetati tolmuimeja uue mudeli vastu.

Vaidlusalune tolmuimeja saadeti esmakordselt remonti 06.03.2024.a ja kaupleja sõnul ei olnud tarbija poolt probleemi kirjeldus üksikasjalik, vaid tarbija märkis, et operatsioonisüsteem on vigane ja soov on toode tagastada. Tarbija poolt kirjeldatud vigu ei leitud. Järgmise remondi/garantiiteeninduse käigus (algas 28.03.2024. ja tolmuimeja tagastati 09.04.2024.a) kordus sama stsenaarium ja kaupleja hinnangul viga seadmel ei olnud, nagu ka kolmandal korral (kaupleja kirjutab, et sai tolmuimeja 02.05.2024.a enda kätte).

Kaupleja vastuse kohaselt kontrolliti tarbija poolt kirjeldatud probleeme ja hooldus tegi ka video ideaalse töötamise kohta. Seade ühildus, järgis puhastusplaani, laadimisjaamade paigutus oli korrektne.

Kaupleja oma seisukohta muutnud ei ole ja nende ning hooldustöökoja hinnangul töötab tolmuimeja ideaalselt ja vigadeta, mistõttu ei näe kaupleja alust seadme asendamiseks või siis ostusumma tagastamiseks.

11.06.2024.a kirjutas kaupleja tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadile, et nad tagastavad tarbijale tolmuimeja.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning

tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinnarahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingualusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplajalt tolmuimeja.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdnud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas ostjal on õigus lepingust taganeda. Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2).

Menetluse käigus nõustus kaupleja tarbija taganemisavaldusega, seega sisuliselt Komisjon lepingutingimustele mittevastavust analüüsima ei hakka. Kuna kaupleja nõustus taganemisega, siis VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/