

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08604
Otsuse kuupäev 20.09.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Telia Eesti AS (10234957)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tagastada tarbijale Samsung Galaxy Flip4 512 GB ja arve nr MA03353338 alusel tasutud 979 eurot VÕS § 223 lg 1 p 1, p 5 ja VÕS § 189 lg 1 alusel viivitamatult pärast seda, kui tarbija on tagastanud kauplejale seadme VÕS § 223 lg 7 alusel.

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 08.06.2023 mobiiltelefoni Samsung Galaxy Flip4 512 GB maksumusega 979,00 eurot.

26.11.2023 tagastas tarbija telefoni veaga, et telefoni ekraan ei avanenud täielikult. Ekraaniosa oli keskelt must ja telefoni ei olnud võimalik sisse logida.

Kaupleja keeldus telefoni parandamisest garantiikorras, kuna tuvastas sellel löögijäljed. Kaupleja ekspertiisi järeldus on, et seadme kahjustus on põhjustatud tootjapoolsete ohutus- ning garantiinõuete mittejärgimisest, tegemist ei ole tootjapoolse veaga.

Tarbija on veendunud, et andis kauplejale ilma kahjustuseta telefoni ja täke on tekitatud kaupleja juures:

Kuna telefonil on kogu aeg kaaned ümber olnud, siis ei ole kuidagi võimalik, et antud täke oleks varem antud kohale tekkida. Nagu fotol näha on, siis löögijäljed raamil on telefoni alumises servas, mitte hingede juures ja ei ole kuidagi seotud avanemisega. Telefon on praak, kuna ei avane hingede juurest peale poolt aastat kasutamist. Lisaks on tekitatud telefonile täke, et mitte garantiitingimusi täita. /.../

See ei ole õige, et nad ei jäädvusta olukorda, mis seisukorras nad seadmeid vastu võtavad ning hiljem saavad seadmetele mingeid vigastusi tekitada ning väita, et garatii ei kehti.

Kaupleja seisukoht:

Tarbijal puudub alus lepingust taganemiseks.

- 26.11.2023 vormistati hooldustöö kokkulepe 42311040654 veakirjeldusega: "Ei saa teha klappi lahti". Ainuüksi see veakirjeldus viitab sellele, et hingemoodul on viga saanud, mida kinnitavad ka löögijäljed raamil.

- kõikide hooldustöö kokkulepete vormistamisel esinduse teenindaja peab märkima seadme seisukorda. Kliendi hooldustööde puhul on märgitud „kasutusjäljed/loomulik kulumine. Märgime, et Telia esinduste töötajad ei ole koolitatud tuvastama seadmel esinevaid visuaalseid puuduseid ja on tavaline praktika, et seadet kliendilt vastu võttes ei märgata nt üksikut mõra ekraanil, kriimustusi, täkkeid või mõlke, sest neid on tavaolukorras raske märgata. Visuaalsete puuduste kirjeldus on subjektiivne inimlik hinnang. Reaalse seadme olukorra tuvastab ikkagi hoolduspartner ja on seda ka antud juhul teinud. Kahjustused raamil on dokumenteeritud hoolduse logistiku poolt seadet vastu võttes. Tavaliselt piltidel tunduvad kahjustuste jäljed suurematena (võimendatuna), kui need tegelikult seadet käes hoides on.

Raamil on tugevad kukkumiste/löökide jäljed ehk tegemist on piltidel tõestatud faktiga, et seade on kliendi kasutuses olles kukkunud või tugeva löögi saanud ning seda sellisel kujul, et korpuse pind deformeeruks ning seade ei avane.

- Nutiseadmete garantii on terviklik, detailid ei oma eraldiseisvat garantiid. Iga kukkumine/põrutus võib põhjustada pöördumatuid riistvaralisi ja funktsionaalseid kahjustusi.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asajoludega ning jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus tuleb rahuldada põhjusel, et seadme ostu- müügilepingust taganemise eeldused on täidetud. Kaupleja väited ja esitatud tõendid on vastuolulised, lisaks ei erista kaupleja garantii tähendust VÕS § 155 lg 1 mõttes ostja õigusest tugineda lepingutingimuste mittevastavusele, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest VÕS § 218 lg 2 mõttes.

Tarbija ja kaupleja on sõlminud müügilepingu VÕS § 208 lg 1 mõttes, mille kohaselt 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 ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbija soetas kauplejalt 08.06.2023 kokkuklapitava mobiiltelefoni Samsung Galaxy Z Flip4 5G 512GB. Pooltel puudub vaidlus selle üle, et tarbija viis telefoni kaupleja juurde hooldusesse 26.11.2023, kuid telefoni remondivajaduse põhjuste osas on kaupleja ja tarbija seisukohad teineteisest möödarääkivad.

Tarbija viis telefoni kaupleja esindusse põhjusel, et kokkuklapitav telefon ei funktsioneerinud eesmärgipäraselt ning telefoni ei olnud võimalik täieulatuslikult kokku-lahti avada ega sulgeda. Kaupleja võttis telefoni vastu ega tuvastanud telefoni vastuvõtmisel esemel visuaalseid puudusi, sh täkkeid, kriime ega muid kahjustusi. Telefoni kulumine tuvastati kui loomulik kulumine. Komisjonile on esitatud poolte kirjavahetus ja kaupleja koostatud ekspertiisiakt.

07.12.2023 ekspertiisiaktil nr 2.3-38740/2023 on märgitud kliendipoolne veakirjeldus "Ei saa klappi lahti teha". Ülevaatus tulemus aga ei ühti kliendipoolse veakirjelduse põhjuse selgitamisega. Ülevaate tulemuse järgi on seadmel mehaaniline kahjustus, mis on tekkinud löögi/kukkumise tagajärjel - raamil löökide/kukkumise jäljed. Lisaks on märgitud, et löögid ja kukkumised tekitavad seadme elektroonilistele komponentide pöördumatuid kahjustusi, mis mõjutavad seadme stabiilsust ja jõudlust ning põhjustavad vigu. Järeldusena on leitud, et seadme kahjustus on põhjustatud tootjapoolsete ohutus- ning garantiinõuete mittejärgimisest. Märkustesse on aga märgitud, et seadme remont garantii korras ei ole võimalik.

Kaupleja ja tarbija kirjavahetuses on kaupleja püstitanud hüpoteesi, mille kohaselt ei pruukinud kaupleja kohe täkkeid telefonil märgata, sest täkked ei ole silma "karjuvad" ning piltidelt paistavad täkked võimendatuna. Komisjon leiab, et visuaalse vaatluse tulemusena pidanuks kaupleja täkked esmasel ülevaatusel avastama, mis seab kahtluse alla kaupleja väite, et täkked olid telefonil enne telefoni remonti. Siiski ei pea komisjon määravaks seda, kas kaupleja töötaja täkked tuvastas või märkis telefoni loomulikult kulunuks.

Komisjon nõustub tarbijaga, et kaupleja on põhjendamatult keelunud asja parandamisest. Ekspertiisis on tuvastatud muu viga, mis ei põhine tarbija kaebusel. Tarbija pöördus hooldusesse konkreetse klapi avanemise probleemiga, kuid ekspertiis on hoopis suunatud täkete tuvastusele telefoni raamil. Lakooniliselt on ekspertiisiaktile märgitud, et löögid ja kukkumised tekitavad seadmele kahjustusi, mis on komisjoni hinnangul üldteada tuntud asjaolu. Komisjoni hinnangul ei ole vaja selleks ekspertiisi, et tõdeda löögi või kukkumise üldteada tuntud tagajärge. Ekspertiis ei ole tuvastanud seda, miks telefoni klapp ei tööta. Ekspertiisi märkustest võib aru saada koosmõjus kaupleja 22.12.2023 e-kirjaga, et täkke olemasolu välistab garantii. Komisjon selgitab kauplejale, et täkete ega garantii olemasolu või puudumine ei takista tarbijal tugineda puudusele müügiesemes. Ekspertiis ei võimalda asuda seisukohale, et täkete tekkimise tõttu või löögi tagajärjel ei ole telefon enam avatav ega suletav vastavalt telefoni funktsionaalsusele. Alles 27.08.2024 asub kaupleja TTJA-le saadetud e-kirjas seisukohale, et klapisüsteemi mittefunktsioneerimine avaldus seetõttu, et telefon on tarbija käes kukkunud või saanud löögi. Kuigi iseneesest võib kauplejal olla teoreetiliselt õigus, siis praeguses asjas ei pea komisjon kaupleja väiteid usutavaks. Kaupleja tuvastas esmapilgul ainult loomuliku kulumise, seepärast keeldus asja parandamast põhjusel, et telefonil on täkked ega tuvastanud põhjust, miks telefoniklapp ei tööta. See, et telefonil olid täkked, on komisjoni hinnangul teisejärguline ning oluline ainult juhul, kui kaupleja suutnuks tõendada, et täkked olid olemas telefoni kauplejale üleandmise ajal ning kui ekspertiis oleks tuvastanud, et klapitav telefon ei funktsioneeris tarbija kaebuste kohaselt põhjusel, et telefon on saanud löögi või kukkunud.

VÕS § 217 lg 2 p 1 alusel ei vasta asi lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi. Telefon ei ole kogu enda funktsionaalsuses kasutatav. Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest (VÕS § 218 lg 2). Kuivõrd puudus on ilmnunud kaubas vähem kui kahe aasta jooksul alates asja ostmisest, siis vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse ees.

VÕS § 230 lg 1 sätestab, et müügigarantii on müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus 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, või maksta tagasi asja eest tasutud ostuhind. Müügigarantiiga antakse ostjale seaduses sätestatud soodsam seisund. Komisjon on seisukohal, et müügilepingu

ese ei ole puudustega VÕS § 217 lg 2 p 2 ja § 77 lg 1 tähenduses.

Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem (VÕS § 218 lg 1 esimene lause). TsMS § 220 lg 1 järgi peab ostja teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta asja lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Komisjoni hinnangul on tuvastatav ja vaidlust pole asjaolus, et tarbija on teavitanud kauplejat lepingu eseme puudustest mõistliku aja jooksul ning kaupleja ei ole üritanud lepingu eset parandada.

Varjatud puudustest ulenevat müügieseme lepingutingimustele mittevastavuse riski kannab müüja. Ei ole tuvastatav, et pooled oleksid sõlminud lepingus müüja vastutust piirava kokkuleppe VÕS § 221 lg 2 tähenduses. Seega on tarbija komisjoni hinnangul õigustatud kasutama müügilepingu rikkumisega seotud õiguskaitsevahendit ja lepingust taganema.

VÕS § 101 lg 2 esimese lause kohaselt võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Õiguskaitsevahendi, antud juhul müügilepingust taganemise, valik on tarbija kujundusõigus.

VÕS § 223 lg 1 p 1 ja p 5 alusel on tarbijal õigus müügilepingust taganeda, kui asja parandamine ei ole õnnestunud või kui nähtub, et müüja ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Lähtudes ülaltoodust rahuldab komisjon tarbija avalduse. Tarbijal tuleb kauplejale tagastada seade ning kauplejal tarbijale 979 eurot. Tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

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/