

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-10155  
Otsuse kuupäev 12.10.2024  
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija  
Kaupleja Klick Eesti AS (11199045)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

### Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tuvastada, et tarbija ja kaupleja vahel 27.04.2023 sõlmitud müügileping nr 24/05/5104/05 telefoni XIAOMI Redmi 9C NFC 2-32GB ostmiseks lõppes tarbija poolt lepingust taganemisega.

2. Pooled peavad lepingu alusel saadu tagastama: tarbija peab kauplejale tagastama telefoni XIAOMI Redmi 9C NFC ja kaupleja peab tarbijale tagastama hinna 99,99 eurot

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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 ostis kauplejalt 27.04.2023 telefoni XIAOMI Redmi 9C NFC 2-32GB hinnaga 99,99 eurot. Telefonil ilmnemiseid probleeme, telefoni ekraan oli sisse helistades must ega lasknud kõnedele vastata. Tarbija viis telefoni kolmel korral kaupleja juurde parandusse, kuid viga ei avastatud ja telefoni korda ei tehtud. Tarbija teatas kauplejale müügilepingust taganemisest ja soovis makstud hinda tagasi. Kaupleja sellega ei nõustunud.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada hinna 99,99 eurot.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu selgitades, et kuigi telefon on hoolduses olnud kolmel korral, siis hooldustöö väljastamise aktide kohaselt ei õnnestunud tootja ametlikul hoolduspartneril

ühelgi korral tarbija kirjeldatud viga esile kutsuda. Toode on töökorras ja vastab tootja poolt väljareklaamitule. Kui tarbija ei nõustu tootja ametliku hoolduspartneri tehtud diagnostikaga, siis ta peaks laskma teha ise sõltumatu ekspertiisi ja tõendama, et viga siiski esineb ja tegemist on tootjapoolse veaga.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Tarbija nõue tuleneb müügilepingust. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217.1 lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda asja asendamist, asendamata jätmisel võib ostja VÕS § 223 lg 1 alusel müügilepingust taganeda, sh p 1 alusel, kui müüja ei ole asja asendamist lõpule viinud või p 2 alusel, kui müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest või p 4 alusel, kui lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist, või p 5 alusel kui tarbijalemüügi korral põhjustatakse tarbijale olulist ebamugavust. § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Vastupidist peab tõendama kaupleja.

Asjaolude kohaselt pooled ei vaidle selle üle, et tarbija viis oma telefoni kaupleja juurde parandusse kolmel korral. Kõigil juhtudel oli tarbija probleemiks muuhulgas ka see, et sissehelistamisel jääb telefon ekraani mustaks ning kõnet ei saa vastu võtta, väljahelistamisel läheb ekraan samuti mustaks ja seda kõnet ei saa lõpetada. Tarbija sai telefoni kaupleja hooldusest tagasi järgmiste aktide alusel: 03.02.2024 akt nr 2139294, 28.04.2024 akt nr 2156531 ja 25.07.2024 akt nr 2175130. Kaupleja viga ei tuvastanud. Tarbija tõendas kolmanda hoolduse järgselt tehtud videoga asjaolu, et sisse helistamisel ekraan ei hakanud kohe tööle ja kõnet ei saanud vastu võtta.

Kaupleja vaidles nõudele vastu. Kaupleja on kolmel korral telefoni üle vaadanud, tarkvara uuendanud, võrrelnud tarbija telefoni töötamise kiirust sama mudeli teiste telefonidega, kaupleja viga ei leidnud, kaupleja selgitustel oli tarbija telefon sama kiire ja tundlik kui teised sama mudel seadmed. Kaupleja tõendab telefoni seisundit hooldusaktidega. Tarbijal soovitati probleemi püsimisel saata tootjale logifail ja ekraanisalvestus.

Komisjon asus seisukohale, et asjaolude kohaselt on tarbija nõue tõendatud ja kuulub rahuldamisele. Tarbija telefon oli kolmel korral kaupleja juures hoolduses ühe ja sama probleemiga – sissehelistades jääb ekraan mustaks ning tarbija ei saa kõnet vastu võtta. Tarbija esitas tõendina video, millelt on näha, et sissehelistamisel hakkas telefon küll helisema, kuid kuna ekraan oli must, ei saanud tarbija seda kõnet kohe vastu võtta. Ekraan hakkas viivitusega tööle. Komisjon nõustub tarbija seisukohaga, et häiritud on telefoni peamine funktsioon, tarbija ei saa ilma takistusteta kasutada telefoni kõnede pidamiseks.

Kuigi kaupleja väitel oli kõik korras, ei kirjelda kaupleja hooldustööde aktides, et kas üldse kontrolliti sisse- või väljahelistamisel ekraani tööle hakkamise vastavust. See oli oluline kahel esimesel korral 2024.a veebruari- ja aprillikuus, mil kehtis VÕS § 218 lg 2.2 alusel kaupleja suhtes eeldus, et ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal. Kauplejal lasus vastupidise tõendamise kohustus, kuid kaupleja ei ole oma tõendamise kohustust täitnud.

Seetõttu ei ole kaupleja ümber lükanud, et telefonil võis esineda tootmisest tulenev defekt. Tarbija pöördus sama probleemiga kolmandat korda 2024.a juulis. Kuid ka sellel korral kaupleja ei teatanud aktis, et ta üldse kontrollis telefoni ekraani funktsioneerimist. Tarbijale tekitati olulist ebamugavust.

Asjaoludega on tõendatud, et tarbija müügilepingust taganemine oli põhjendatud VÕS § 223 lg 1 p 2, p 4 ja p 5 alusel. Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 alusel kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Tarbija peab kauplejale tagastama telefoni ja kaupleja peab tarbijale tagastama hinna 99,99 eurot.

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/