

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-13014
Otsuse kuupäev 18.01.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue 360.18

Resolutsioon:

1. Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija soetas toote kauplejalt. Tarbija leiab, et kuna ese on soetatud 6 kuu eest ning kaks kuud sellest on ese olnud remondis ning pakend on kahjustatud. Tarbija soovib toote eest raha tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

"Võtame teiega ühendust, et selgitada ja põhjendada oma seisukohta seoses tarbija nõuetega, mis on seotud kahe eraldi remondijuhtumiga, mille käigus kõrvaldati erinevad rikked. Teave teostatud remonditööde ja seadme seisukorra kohta on esitatud vastavalt Eesti Vabariigi tarbijakaitseseaduse sätetele.

Esimene remont: Seade toodi hoolduskeskusesse 11. juulil 2024, kuna liikumismehhanismist kostis vilistavat ja kriuksuvat häält. Rike kõrvaldati mehaanilise reguleerimise ja täiendava tehnilise hoolduse abil ning seade saadeti tarbijale tagasi 22. juulil 2024 (lisaks 2–3 tööpäeva tarneajaks). Kliendi sõnul oli seade korras ja edukalt parandatud.

Teine remont: 17. septembril 2024 toodi seade taas hoolduskeskusesse uue tuvastatud probleemi tõttu — veepaagi süsteemis esines rike, mis põhjustas seadme seiskumise keset tuba. Probleem lahendati vasaku ratta väljavahetamisega, kuna probleem oli seotud sellega. Seade tagastati tarbijale 26. septembril 2024 (lisaks 2–3 tööpäeva tarneajaks).

Vastavalt Eesti Vabariigi tarbijakaitseseaduse § 218-1 on tarbijal õigus nõuda raha tagastamist või toote väljavahetamist, kui sama rike kordub või kui remont ei ole mõistliku aja jooksul

võimalik. Mõlemal juhul kõrvaldati rikked edukalt ning nende olemus ei olnud korduv – tegemist oli kahe eraldi ja mitte korduva defektiga, mis ei sea kahtluse alla toote vastavust lepingus sätestatud nõuetele.

Pealegi ei reguleeri Eesti tarbijakaitseseadus garantiiremondi kestust konkreetset, vaid sätestab, et remont tuleb teha mõistliku aja jooksul. See tähendab, et kestus sõltub toote tüübist ja vajalike remonditööde ulatusest. Üldiselt peetakse mõistlikuks, et remont ei tohiks kesta kauem kui 3–4 nädalat; keerukamate tehniliste sekkumiste puhul võib see periood pikeneda kuni mitme kuuni. Remont viidi läbi mõistliku aja jooksul, järgides seaduslikke nõudeid, ja seade tagastati tarbijale pärast iga remonti tootja standarditele vastava töökorraga.

Samuti soovime rõhutada, et pärast teist remonti informeeriti tarbijat seadme testimise vajalikkusest ning paluti probleemide ilmnemisel viivitamatult ühendust võtta. Kliendi koostöö oli aga puudulik ja ta pole siiani mingeid samme astunud.

Mis puudutab nüüd hiljuti mainitud kahjustatud pakendit, oleme klienti automaatteate kaudu teavitanud kahjustatud kauba vastuvõtmisprotokollist. Tavaliselt, kui toote pakend on kahjustatud, ei tohiks klient toodet vastu võtta. Kui klient siiski toote vastu võtab ja selle kulleriga allkirjastab, loetakse toode vastu võetuks ilma kahjustusteta, mis viitab kauba vastuvõtmise heakskiidule. (Saadame foto kliendi poolt saadetud kirjast, kus ta toote kättesaamisel pakendi või toote kahjustust ei maininud.)

Kuna seade parandati mõlemal korral erinevatel põhjustel ja remont tehti mõistliku aja jooksul, ei ole Eesti tarbijakaitseseaduse alusel raha tagastamine või toote väljavahetamine praegu põhjendatud.

Oleme valmis andma kogu vajaliku abi ja teabe, et olukorda selgitada ja tagada mõlema poole huvide vastavus seaduslikele nõuetele."

Komisjoni põhjendus:

Tarbija esitas kaupleja vastu nõude üleantu tagastamiseks. Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ning sellele lisatud materjaliga, leidis, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule. Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1¹).

Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat puudustest. Pooled vaidlevad sisuliselt asjaolu, üle, et kas tarbijal on õigus lepingust taganeda.

Esitatud tõenditest nähtub, et leping on poolte vahel sõlmitud, kokkulepitud ostuhind on tarbija

poolt kauplejale tasutud. Müügilepingut reguleerivate normide kohaselt on müüja põhikohustuseks asja üleandmine ja ostjal omandi tekkimise võimaldamine (VÕS § 208 ja § 209). VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule; lg 3 kohaselt loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. Vaidlust ei ole asjaolu üle, et toode toode käis kaks korda remondis erineva defektiga. Esimesel korral oli tootel „vilisev hääl“ ning teisel korral oli tootel „veepaagi viga“.

VÕS § 116 lg-s 1 toodud lepingust taganemise üldnormi kohaselt on taganemise õigustatud juhul, kui teine lepingupool on lepingulist kohustust oluliselt rikkunud.

Lepingust taganemine kohustuse täitmiseks täiendavat tähtaega andmata ei ole lubatud, kui kohustust rikkunud lepingupool kannaks teise lepingupoole lepingust taganemise korral kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju (VÕS § 116 lg 4 p 1). Siiski võib ostja lepingust taganeda täiendavat tähtaega andmata ning seda kahel juhul: kui müüja rikkus kohustust, mille täpne järgimine oli lepingust tulenevalt ostja huvi püsimise eelduseks lepingu täitmise vastu või kui müüja teatab, et ta oma kohustust ei täida (VÕS § 116 lg 4 p 2).

Sama sätestab ka VÕS § 223 lg 1 p 1, mis sätestab, et Ostjal on õigus müügilepingust taganeda, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud, või kui see on asjakohane, ei ole teinud seda vastavalt käesoleva seaduse § 222 lõike 3 esimesele ja neljandale lausele ning lõike 4 teisele lausele.

Nendeks olulise lepingurikkumise komplementaarseteks alusteks tuleb lugeda VÕS § 223 järgi juhtusid kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist (lg 1).

Antud juhul on tegemist olnud 2 erineva defektiga, mille vahel ei ole seost (esitatud materjalide pinnalt). Mõlema defekti puhul on kaupleja lahendanud probleemi mõistliku ajajooksul ning aktiivselt koostööd teinud ning võimaldanud probleemi lahendamist. Seega käesoleval juhul ei esine eeldusi lepingust koheselt taganemiseks.

Täiendavalt on analoogne olukord toodud ka Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruses Euroopa ühise müügiõiguse kohta (CESL) projektis. Nimelt CESL art 111 sätestab, et tarbijast ostja on see, kelle ees seisab valik, kas lasta asi parandada või asendada, küll aga tuleb valikuõiguse tegemisel järgida CESL art-s 110 (3) nimetatud tingimusi. Samas tähendab tarbija jaoks müüja poolt mittevastavuse parandamine kauba parandamise või asendamise teel seda, et CESL art 111 (2) kohaselt on tarbijal õigus kasutada muid õiguskaitsevahendeid ainult juhul, kui müüja ei ole kaupa parandanud või asendanud mõistliku aja jooksul, mis ei ületa 30 päeva. Seega võib keskmiselt öelda, et n-ö mõistlik aeg on 30 päeva, mida kaupleja ei rikkunud.

VÕS põhimõtetest tulenevalt on võimalik lepingust taganeda ainult juhul, kui müüja poolne lepingu rikkumine on oluline. Juhul, kui asi või kaup on juba ostjani toimetatud, siis peaks just lepingust taganemine tähendama ostja jaoks ultima ratio't, mis aitab siis, kui teised õiguskaitsevahendid (lepingu täitmisenõue, kahju hüvitamine ja hinna alandamine) ei andnud tulemust. Teisisõnu, ei ole komisjoni hinnangul antud juhul põhjendatud lepingust taganemine, kuivõrd kaupleja on mõistliku ajajooksul probleemid lahendanud, olnud koostööks valmis ning

defektid ei ole olnud ka omavahel seoses.

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/