

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-13454
Otsuse kuupäev 15.02.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Tarbija nõue on asja parandamine või asendamine või lepingust taganemine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kauplejal hüvitada tarbijale toote maksumus 750,90 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 11.06.2024 Bigbox.ee kaudu televiisori ja tasus selle eest 750,90 eurot. Umbes kolm nädalat peale televiisori kätte saamist see enam ei töötanud, ekraan oli must ja led triibud jooksid üle ekraani.

Kaupleja suunas televiisori garantiisse andes tarbijale ettevõtte aadressi, kuhu tuleb pöörduda. Tarbija registreeris veebis garantiiremondi vajaduse. Helpgroup andis tarbijale teada koha, kuhu televiisor viia, kuid helistades ja täpsustades kohale viimist ja kellaaega, vastati tarbijale et, ettevõtja sellise teenusega enam ei tegele. Tarbija võttis uuesti ühendust Helpgroupiga ja paari päeva pärast oli ootamatult kuller ukse taga. Tarbijat ei olnud ette teavitatud, et kuller tuleb televiisori järgi, samuti ei teavitatud, et televiisor viiakse Leetu. Tarbija pakkis televiisori nii hästi kui võimalik, kasutades 4 kordset mullikilet. Kuna vana pakend oli katki, siis ei olnud tarbijal võimalik toodet pakkida originaalpakendisse. Tarbija hoiatas kullerit, et tegemist on väga õrna esemega.

10.09.2024 sai tarbija arve summaga 1042 eurot. Uuesti Helpgroupiga kontakteerudes selgus, et teler on transpordi käigus viga saanud ja garantiiremont ei paranda füüsilisi vigastusi.

Kullerfirma süüd ei tunnista, vaid leidis, et tegemist on halvasti pakitud tootega. Tarbija võttis kauplejaga ühendust, kes suunas tarbija probleemi lahendama Helpgroupiga. Tarbija pöördus garantiiettevõtja poole, kes vastas, et kuller ei võta viga omaks seoses halvasti pakitud kaubaga ja garantii korras füüsilist vigastust ei parandata.

Tarbija nõuab kauplejalt asendamist või parandamist lepingust taganemist, kuna remont jäi teostamata ja toodet lõhuti transpordi käigus rohkem.

Kaupleja seisukoht:

Garantii hoolduse protsess ja vastutuse jaotus:

Garantii hoolduse eest vastutab tootja määratud teenindus, mis tegutseb vastavalt tootja antud garantiitingimustele. Meie kui müüja ei oma otsest juurdepääsu teeninduse logistilistele protsessidele, sealhulgas kulleriteenuste tellimisele, kuna neid toiminguid korraldab teenindus („Helpgroup.ee“). Garantii kehtib ainult siis, kui tootja garantiitingimused on täidetud. Meie ettevõtte ei ole võimalust ise transporti korraldada ega kulleriteenuste osutamist kontrollida, kuna nende eest vastutab teenindus.

Televisori pakendamine ja vastutus selle eest: Vastavalt Eesti tarbijakaitseseaduse sätetele vastutab klient, kui originaalpakend puudub, ise toote nõuetekohase pakendamise ja kaitsmise eest transpordi ajal.

Tarbijakaitseseaduse § 220, lõige 3: kui toode ei ole korralikult pakendatud ja transpordi käigus tekib kahjustusi pakendi puudulikkuse tõttu, lasub vastutus kliendil, mitte teenindusel või müüjal. Klient peab hoolitsema selle eest, et toode oleks pakendatud viisil, mis kaitseb seda kahjustuste eest.

Kaebuste põhjendatus transpordikahjustuste osas: Kuna pakendi valmistab ette klient, kuid transporti korraldab teenindus, vastutab pakendi nõuetekohase ettevalmistamise eest klient. Kui klient ei ole toodet piisavalt kaitsnud, ei saa ta esitada pretensioone kahjude kohta, mis on tekkinud pakendi puuduliku kaitse tõttu. Teenindus või müüja ei vastuta kahjude eest, mis on põhjustatud puudulikust pakendamisest.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Vastavalt VÕS § 218 lg 2 tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Vastavalt VÕS § 218 lg 22 tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Esitatud info kohaselt ilmnis tootel defekt peale mõne nädalast kasutamist. Kaupleja ei ole tõendanud, et tootel ei esinenud tootmisdefekti.

Tarbija pöördus kaupleja poole ning peale teatavat segadust suudeti tuvastada garantiiremonti teostav ettevõtte. Garantii teostaja saatis tarbijale ette hoiatamata koju kulleri, mistõttu oli tarbija sunnitud toote pakendama käepäraste vahenditega, milleks oli 4 kordne mullikile. Tarbijat ei teavitatud korrektselt kuhu ja kuidas toode transporditakse, ega antud mingeid juhiseid pakendamise kohta. Kulleril oli võimalik loobuda toote vastuvõtmisest, kui tema professionaalse hinnangu kohaselt ei olnud toode piisavalt hästi pakendatud selle transportimiseks sihtkohta.

Komisjonile jääb arusaamatuks millistele tarbijakaitseseaduse sätetele viitab kaupleja oma argumentatsioon. Viidatud sätet ei esine ei tarbijakaitseseaduses ega võlaõigusseaduses.

Vastavalt VÕS § 222 lg-le 1, 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. Käesolevast sättest lähtub üheselt, et asja lepingutingimustele mittevastavuse korral vastutab tarbija ees kaupleja. Kaupleja võib oma tööd korraldada nii, et garantiiremonti teostab teine ettevõtja, kuid see ei vabasta kauplejat vastutusest tarbija ees. Vastavalt § 222 lg 3, kui lepingutingimustele mittevastavus tuleb kõrvaldada asja parandamise või asendamise teel, teeb ostja asja müüjale kättesaadavaks. Käesoleval juhul on ostja teinud asja kauplejale kättesaadavaks. Ostja on toote andnud üle kullerile selle garantiiremonti viimiseks.

Vastavalt VÕS § 223 lg 1 punktile 1 võib ostja müügilepingust taganeda, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud ning vastavalt punktile 5, kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Komisjon leidis, et käesoleval juhul on tarbijal õigus lepingust taganeda ja saada tagasi tema poolt lepingu alusel üleantu, kuna kaupleja ei ole toodet parandanud ega asendanud ning on selgelt väljendanud, et ei ole valmis seda ka tulevikus tegema.

Lähtudes eeltoodust rahuldab komisjon tarbija avalduse.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/