

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-16884
Otsuse kuupäev 29.03.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Dlb Trading OÜ (11791329)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ostuhinna tagastamine

Resolutsioon:

Lõpetada kaebuse menetlus tarbijakaitseseaduse § 47 lg 3 p 3 ja § 55 lg 2 koosmõjus kuna vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta ning seda oleks otstarbekam lahendada maakohtus.

Asjaolud:

Tarbija tellis 02.02.2024. a kaupleja e-poest kaup24.ee teleri Nokia QLED Android TV (arve nr 3615777) ja tasus selle eest samal päeval koos saatmiskuluga 883,09 eurot.

Tarbija sai toote kätte 16.02.2024. a ja on esitanud 04.10.2024. a kauplejale pretensiooni seoses teleril ilmnenud defektiga (teleril surnud pikslite joon). Tarbija andis 30.10.2024. a pakendatud toote remonti toimetamiseks üle kullerile. Kaupleja esindaja on teavitanud tarbijat, et ekspertiis võib võtta aega kuni 30 päeva. Kuivõrd tarbija ei olnud enama kui 30 päeva jooksul oma toote kohta tagasisidet saanud, on ta esitanud kauplejale 07.12.2024. a lepingu lõpetamise soovi ja ostuhinna tagastamise nõude. Kauplejalt tarbijale 11.12.2024. a saadetud teate järgi olid kaubal saabudes mehaanilised kahjustused, mistõttu sellele garantii enam ei laiene.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et kaupleja koostas garantiiteenuste akti kuupäevaga 04.11.2024, kuid tarbijat teavitati sellest alles 11.12.2024, s.o rohkem kui kuu aega hiljem ja alles peale tarbija aktiivset pärimist. Teler esitati garantiisse täpselt sellises seisukorras, nagu see oli tarbija esialgses pöördumises kirjeldatud: defektiga, mis kujutas endast surnud pikslite joont ekraanil.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija sai toote kätte 16.02.2024 ning 02.10.2024 andis kauplejale teada, et tootel esineb defekt – „vertikaalne roheline triip ekraanil“. Tarbija sõnul pole toode maha kukkunud ja on olnud seina külge kinnitatud. Kaupleja palus tarbijal saata toode ekspertiisi. Kaupleja saatis 30.10.2024 kulleri tootele järgi ning teavitas tarbijat, et ekspertiis võtab aega kuni 30 päeva.

04.11.2024 koostati garantii teenuste akt, mille kohaselt jõudis toode ekspertiisi mehaanilise

vigastusega, millele garantii enam ei kehti.

Kaupleja andmetel, kui toode jõudis kulleriga kauplejani, siis ei olnud pakend kahjustatud. Kahjustatud koht, mis lahti pakkimisel ilmsiks tuli, oli vahuga kaitstud ja korralikult pakitud. Sellest tulenevalt ei saanud tootel tekkida tarbija väidetud kahjustused transportimise käigus, mis tähendab, et toode oli pakendikarbi sees juba kahjustatud. Kaupleja arvamusel sai toote ekraan kahjustada siis, kui tarbija üritas telerit alusest eemaldada ja vajutas sõrmedega ekraanile, või siis teleri karpi asetades.

Kaupleja eeldab, et kahjustus oli olemas enne toote üleandmist kullerile. Tarbija teavitas kauplejat defektist 02.10.2024, kuid alles 30.10.2024 andis selle kullerile üle. Kaupleja ei ole teadlik asjaolust, et toote mehaaniline vigastus oleks tekkinud pärast selle garantiiremonti üleandmist. Seetõttu eeldab kaupleja, et kahjustus oli olemas enne toote üleandmist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses. Kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule. Poolte vahel on vaidlus selles, kas toode kuulub garantiikorras parandamisele.

Komisjon tuvastas, et toode on olnud tarbija kasutuses üle 7 kuu ning vastavalt VÕS § 214 lg-le 2 on asja üleandmisega asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko läinud üle tarbijale. Tarbija on esitanud foto tootest pakendatuna ja valmis kullerile üleandmiseks. Kaupleja on esitanud tõendi tootest, mil on nähtav füüsiline vigastus ning garantii teenuste akti, mille kohaselt on tootel mehaaniline vigastus, mistõttu garantii ei kehti. Toode anti kullerile üle 30.10.2024 ning garantiiteenuste akt on koostatud 4.11.2025 (vahele jääb nädalavahetus) mistõttu on tõepärane, et füüsiline vigastus tuvastati koheselt pakendi avamisel. Kaupleja väitel oli teleri pakend remonti jõudmisel ilma kahjustusteta, mistõttu ei ole alust väita, et toode sai kahjustada transpordi käigus.

Defekti iseloomust ja esitatud materjalidest lähtuvalt ei ole võimalik väita, et kahjustus oli tootel olemas juba tarbijale üleandmise ajal, kuid ilmnes hiljem. Komisjon leiab, et esitatud tõendite alusel ei ole võimalik tuvastada, millal tekkis tootele mehaaniline kahjustus ja kumb pool on selle tekkimise eest vastutav. Juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko on läinud üle tarbijale, mistõttu on viimasel tõendamiskohustus. Tarbija ei ole soovinud võtta toodet oma valdusse tagasi. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, millele tuginedes võiks üheselt väita, et toode anti kullerile üle ilma füüsilise defektita.

Komisjon leidis, et asja menetlus tuleb lõpetada kuna vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta.

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/