

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-15603
Otsuse kuupäev 22.04.2025
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Anna Pauliina Sutt
Artur Järviste

Tarbija
Kaupleja Frogest OÜ (12661899)

Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue, nõude suurus 305,70 eur

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Osahingul Frogest (registrikood 12661899) tagastada tarbijale ostuhind 305,70 (kolmsada viis, 70) eurot 10 (kümne) päeva jooksul arvates otsuse teatavaks tegemisest.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 30.novembril 2023 müügilepingu, millega kaupleja võttis kohustuse anda tarbijale üle arvuti kuvar Gigabyte M27Q 68,6cm (27'') 2560x1440 pizels Quard HD LED Black (tootekood SN23250B002478) ja tarbija võttis kohustuse tasuda kauplejale kokkulepitud hind (305,70).

Tarbija tasus kaupleja 30.novembri 2023 arve nr 3009331 1.detsembri 2023 maksekorraldusega. Kaup on tarbijale üle antud.

13.juulil 2024 teatas tarbija kauplejale, et monitori ekraanile on ilmunud mõned surnud pikslid. Kaupleja kinnitas tarbijalt garantii osakonda saadetud teate saamist ning selgitas, et tarbijaga võetakse e-kirja teel ühendust. 26.juuli 2024 e-kirjaga teatas kaupleja, et tarbijal tuleb seade saata kulleriga või tuua kaupleja poolt nimetatud aadressile, mida tarbija ka tegi.

30.juuli 2024 e-kirjaga vastas kaupleja, et ei tuvastanud ekraanil ühtegi surnud pikslit ning palus tarbijalt täiendavat infot. Tarbija vastas kauplejale samal päeval selgitades, et nägi surnud piksleid ekraani paremal poolel keskmisest madalamal osal; pikslid on nähtavad brauseri tumedamal režiimil.

31.juulil teatas kaupleja, et ei tuvastanud seadmel ühtegi riket (surnud pikslit) ning seade kuulub tarbijale tagastamisele. Tarbija ettepanekul kontrolliti seadet 1.augustil 2024 koos tarbijaga, mille tulemusena tuvastati ekraanil kaks surnud pikslit.

12.augusti 2024 e-kirjaga teatas kaupleja tarbijale, et seade on tagastatud tarnijale, kust see saadetakse diagnostikaks edasi kohalikku teeninduskeskusesse. Uue info saamisel võetakse tarbijaga ühendust; tarbijalt paluti kannatlikkust ja mõistvat suhtumist. Tarbija ei nõustunud sellise teenindusega ning palus võtta endaga koheselt ühendust.

23.augusti 2024 e-kirjaga teatas kaupleja, et on lõpuks saanud tootjalt vastuse, mille järgi peab tootja ühe kuni viie alampiksli (surnud piksli) olemasolu normaalseks ja tööstusharu standardile (ISO 13406-2) vastavaks.

Tarbija kauplejaga ei nõustunud ja teatas kavatsusest kaupleja keeldumine garantiiremondist vaidlustada. Tarbija väidab, et kaupleja oleks pidanud enne lepingu sõlmimist viidatud standardist teatama. Tarbija heidab kauplejale ette ka ebakorrektsed teenindust, so toote puuduse eitamist ja viivitust tootjaga suhtlemisel.

Tarbija nõuab kauplejalt ostuhinna tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Vastavalt tootja (GIGABYTE) poolt kehtestatud tehnilistele tingimustele (OLED mudelite puhul) ei loeta 36-kuulise garantii jooksul kuni kolme heleda pikslit esinemist toote defektiks. Tootja on kehtestanud heledate ja tumedate pikslite määramise meetodid ja heledate ja tumedate pikslite poliitika. Garantiihooldust võib taotleda vaid juhul, kui heledate pikslite arv ületab tootja kehtestatud piirmäärasid.

Antud juhul on tuvastatud kliendi seadmel kaks heledat pikslit, mis jäävad tootja kehtestatud normi piiresse ega tähenda toote defekti. Seetõttu ei ole monitori tootja garantiitingimuste kohaselt vaja parandada ega asendada. Monitore, millel on kuni kolm heledat pikslit või kuni viis tumedat pikslit (defekti), peetakse üldjuhul vastavaks tootja tehnilisele spetsifikatsioonile ning seega ei ole tegu lepingutingimustele mittevastava tootega VÕS § 217' lg 1 ja 2 mõttes.

Tarbija kasutas toodet alates 30.novembrist 2023, so peaaegu aasta enne, kui teatas ilmnenud piksliprobleemist. Tarbijale müüdud toode vastab spetsifikatsioonile (ei ole puudustega) ning tarbijal puudus lepingust taganemise alus.

Kaupleja ei nõustu etteheidetega teeninduse ebakorrektsuses ja viivituses. Tarbijalt võeti monitor vastu ja tehti kontrollprotseduur, millega tuvastati, et garantiitingimustega ettenähtud defekti ei esine. Tarbija pretensiooni käsitati lepingus ja seaduses ettenähtud korras.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendatakse tarbijavaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud selgitustest ja tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb müügilepingul. VÕS § 208 järgi kohustub müüja asja müügilepinguga 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.

Pooled ei vaidle lepingu sõlmimise ja kauba üleandmise üle. VÕS § 217' lg 1 järgi peab tarbijalemüügilepingu täitmiseks üleantud asi vastama lepingutingimustele.

Vaidlus on selles, kas tarbijale üleantud müügiese, so monitor Gigabyte M27Q 68,6cm (27'')

2560x1440 pizels Quard HD LED Black (tootekood SN23250B002478) vastab lepingutingimustele või mitte.

Komisjon selgitab kauplejale, et tarbijakaitseaduse (TKS) §-de 3 ja 4 järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta; samuti õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Kaupleja ja tootja on kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja seaduses nimetatud tingimustele.

VÕS § 14' järgi peab tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tegema tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks teabe, mis ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge, sh lepingu esemeks oleva asja, teenuse või muu soorituse põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses; lepingu eseme kasutamise tingimused. Seaduses sätestatust tarbija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

Vaidlust ei ole selles, et surnud piksli ilmnemine ekraanil on üldjuhul hinnatav defektina. Seega on teataval hulgal surnud pikslite lubatavuse korral tegemist kauba omadusi kirjeldava teabega, mida kaupleja pidi tarbijale enne lepingu sõlmimist selgel ja arusaadaval viisil avaldama. Mingit alust ei ole eeldada, et tarbija pidi teadma monitori tootja kehtestatud pikslite poliitikat (ega ka muid tootja poliitikaid või rakendatavaid standardeid) ja sellest lähtuvalt arvestama mõne piksli ilmnemisega kui toote omadusega.

Kauplejal lasus kohustus tõendada, et enne ostuotsuse tegemist selgitas kaupleja tarbijale tootja kasutatavaid standardeid. Tarbija eitab sellekohase teabe esitamist. Komisjonile ei ole esitatud müügilepingu sõlmimisel vormistatud dokumente (va arve nr 3009331) ega ka mistahes muid tõendeid, mis kajastaksid lepingueelseid läbirääkimisi. Komisjonile esitatud tõendite põhjal ei ole võimalik tuvastada kas ja millises ulatuses on kaupleja täitnud seadusest tulenevat selgitamiskohustust. Selgitamiskohustuse täitmata jätmisega seotud riisiko jääb kaupleja kanda. Seega ei oma vaidluse lahendamisel tähendust kaupleja seisukoht selles, et tootja pikslite poliitika järgi ei ole mõne piksli avaldumine ei ole hinnatav toote puudusena.

Komisjon hindab müügieseme vastavust seaduses ettenähtu põhjal. VÕS § 217' lg 2 järgi loetakse asi muu hulgas lepingutingimustele vastavaks kui selle kvaliteet, kasutusviis ja muud omadused

vastavad kokkulepitud tingimustele (lg 1), see sobib teatud eriliseks otstarbeks, milleks tarbija seda vajab ja mille ostja on teinud müüjale teatavaks hiljemalt lepingu sõlmimise ajal ning millega müüja on nõustunud (lg 2) ja see antakse üle koos kõigi kokkulepitud tarvikute ja juhistega, sealhulgas paigaldusjuhistega.

Lisaks VÕS §-s 217' lõikes 2 märgitule peab asi: 1) sobima otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse, arvestades Euroopa Liidu ja Eesti õigust ning tehnilisi standardeid või nende puudumise korral konkreetsel tegevusalal kehtivaid valdkondlikke tegevusjuhendeid; 2) olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel; 3) olema üle antud koos selliste tarvikutega, sealhulgas pakendid, paigaldusjuhised või muud juhised, mille saamist võib tarbija mõistlikult eeldada; 4) vastama näidise või mudeli kvaliteedile ja kirjeldusele, mille müüja on enne lepingu sõlmimist ostjale kättesaadavaks teinud ja 5) olema uuendatud vastavalt § 217' lõikele 7. VÕS § 217' lg 5 järgi on vastupidavus asja võime säilitada tavapärase kasutamise korral oma funktsioonid ja toimivus.

Eelnevat kokku võttes nõustub komisjon tarbijaga selles, et ekraanile kahe surnud piksli ilmnemine on hinnatav seadme puudusena, st lepingu mittevastavusega VÕS § 218 tähenduses. Komisjon peab vajalikuks selgitada, et iseenesest ei ole keelatud müüa selliseid seadmeid, millel võivad teatava kasutusaja kestel mingisugused puudused avalduda, kuid sellekohane teave tuleb enne lepingu sõlmimist selgel ja asusaadaval viisil tarbijale avaldada.

VÕS § 218 järgi vastutab müüja tarbijalemüügi puhul kahe aasta jooksul ilmnenu lepingu mittevastavuse eest, mis on olemas asja ostjale üleandmisel, isegi kui juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko üleminek lepitakse kokku varasemaks ajaks. 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. Kui müüja asendab asja, algab nimetatud tähtaeg asendatud asja ostjale üleandmisest. Kui müüja parandab asja, algab nimetatud tähtaeg kõrvaldatud puuduse suhtes parandamisest arvates uuesti.

Müügileping on sõlmitud 30.novembril 2023. Tarbija teatas kauplejale puudustest 13.juulil 2024, so vähem kui aasta möödudes kauba üleandmisest. Seega tuleb lähtuda eeldusest, et ekraanile ilmunud surnud pikslite tekkepõhjuseks on toote omadused, mis oli olemas juba müügilepingu sõlmimise ja kauba üleandmise ajal. Kaupleja ei ole seadusest tulenevat eeldust selgituste ja tõenditega kummutanud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja vastutab tekkinud puuduste eest. Komisjon

käsitab tarbija avaldust ostuhinna tagastamises lepingust taganemise avaldusena. Sarnaselt on seda mõistnud ka kaupleja väites, et tarbijal puudus alus lepingust taganemiseks.

Komisjoni hinnangul oli keeldumine monitori parandamisest garantiikorras lubamatu ja on hinnatav lepingu olulise rikkumisena. Komisjon nõustub tarbijaga selles, et pretensiooni lahendamiseга põhjustati tarbijale olulisi ebamugavusi. Vaidlust ei ole selles, et tarbija kirjeldas toote puudust kauplendale piisavalt selgelt (ekraanile on ilmunud mõned surnud pikslid). Tarbija 13.juuli 2024 pretensiooniga asus kaupleja tegelema alles 26.juulil 2024 (13. päeva möödudes). 30.juuli ja 31.juuli 2024 eitas kaupleja toote ekraanil defektide olemasolu väites, et ka pärast teist läbiviidud hoolikat inspektsiooni ... ühtegi surnud pikslit ei leitud. Silmaga nähtava puuduse olemasolu tunnistati alles siis, kui monitor vaadati üle koos tarbijaga. Seega kulus vaid puuduse tuvastamiseks ca kolm nädalat. Garantiikorras seadme parandamisest keeldumisest teatas kaupleja tarbijale 23.augusti 2024 e-kirjaga, so veel kolme nädala möödudes. Komisjoni hinnangul esines pretensiooni lahendamisel lubamatut viivitust ja pealiskaudsust, mis on hinnatav tarbijale põhjendamatute ebamugavuste tekitamisena.

Komisjon ei nõustu kauplejaga selles, et tarbijal ei olnud õigust lepingust taganeda. Komisjon selgitab, et ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline.

VÕS § 223 lg 1 järgi on ostjal muu hulgas õigus müügilepingust taganeda, kui müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest; samuti juhul 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. Nimetatud juhtudel võib ostja lepingust taganeda ilma müüjale tema kohustuste täitmiseks täiendavat tähtaega määramata.

VÕS § 188 lg 2 ja § 189 lg 1 järgi vabastab lepingust taganemine mõlemad lepingupooled nende lepinguliste kohustuste täitmisest; kumbki lepingupool võib nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist.

Komisjon selgitab tarbijale, et lepingupoolel ei ole samaaegselt õigust müügiesemele ja ostuhinnale. Ostuhinna tagastamisel jääb müügiese kauplendale.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue ostuhinna tagastamises on põhjendatud ja tuleb rahuldada.

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

Aase Sammelselg

Anna Pauliina Sutt

Artur Järviste

/allkirjastatud digitaalselt/