

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-04244
Otsuse kuupäev 21.05.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Kauba asendamine või parandamine.

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus. Kauplejal asendada või parandada toode.

Asjaolud:

25.10.2024 ostis Tarbija Kaupleja e-kauplusest bigbox.ee köögitehnikat sh integreeritava mikrolaineahju hinnaga 399.99 eurot.

08.11.2024 toodi kaup Tarbijale kulleriga tuppa.

20.03.2025 sai Tarbijal köök valmis ning paigaldaja avas mikrolaineahju pakendi selle paigaldamiseks köögimööblisse.

Selgus, et mikrolaineahjul oli mehaaniline vigastus: pragu vasakul klaasis nurgas ja mõlk. Ka kauba pakendil olid vigastuse jäljed, millele varasemalt tähelepanu ei pööratud.

Kaupleja ei nõustunud kauba asendamisega ega raha tagastamisega.

Kaupleja seisukoht:

Peale kohaletoimetamist me ei saanud kliendilt pretensioone pakendi või toote enda kahjustuste ega muude ebakõlade kohta.

Enne kullerilt saadetise vastuvõtmist või tellimusele järele tulemist selleks ettenähtud kättetoimetamispunktis on tarbijal õigus kontrollida pakendi seisukorda ja kontrollida toodet. See info on olemas ka meie bigbox.ee veebipoes.

Kui selle tavaprotseduuri käigus ilmneb lahknevusi, peaks tarbija kas kauba vastuvõtmisest keelduma või probleemi lahendamiseks viivitamatult ühendust võtma kauplejaga.

Sel juhul esitas Tarbija aga pretensiooni rohkem kui kolm kuud pärast tarnimist. Arvestades nii pikka ajavahemikku, ei ole võimalik kindlaks teha, millistel asjaoludel ja kus võis toode

kahjustada saada ning seetõttu ei saa me täita tarbija soovi toote asendamiseks.
Samuti ei ole võimalik toote tagastamine, kuna 30-päevane tagastustähtaeg on juba möödas.

Lisaks ei saa garantiiteenust osutada, kuna seade on saanud mehaanilisi vigastusi.

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-le 2 vastutab müüja tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Käesoleval juhul pöördus Tarbija Kaupleja poole puuduse avastamisel vahetult peale pakendi avamist, mis toimus ligi neli kuud peale toote kättesaamist. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, 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. Seega lasub käesoleval juhul Kauplejal tõendamiskohustus, et Tarbijale anti üle puuduseta toode. Kaupleja pole tõendanud, et Tarbijale üleandmise ajal puudus tootel defekt. Kaupleja ei ole teinud vähimatki katset tuvastamiseks defekti tekkepõhjuseid.

Tarbija kirjelduse kohaselt tõi kuller toote tuppa ning toode seisis puutumatult karbis kuni tellitud köögimööbli paigaldajad asusid paigaldama integreeritavat mikrolaineahju ning avasid seni suletuna seisnud pakendi.

VÕS § 220 lg 1 teise lause kohaselt peab tarbijamüügi puhul tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada. Käesoleval juhul on Tarbija teavitanud defekti tuvastamisel koheselt Kauplejat.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt 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.

Eelnevale tuginedes leidis komisjon, et Tarbijal on õigus nõuda asja parandamist või asendamist.

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/