

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-08003-016
Otsuse kuupäev	29. aug 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Kerly Kirsipuu, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	ExoCool OÜ, 12857616
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja 1875 euro tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	16. aug 2022

Resolutsioon:

1. Tarbijate avaldus rahuldada.
2. ExoCool OÜ on kohustatud tagastama Tarbijatele 1875 eurot.

Selgitus:

1. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse veebilehele avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

2. VÕS § 223 lg 7 kohaselt tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest

Asjaolud:

27.04.2022 ostsid Tarbijad ExoCool OÜ-lt (edaspidi: Kaupleja) oma pojale elektritõukeratta Kaabo Mantis 10 Plus Pro (edaspidi: ratas) ning Tarbija I maksis ratta, sellele osutatud teenuse ja lenksukoti Kaabo 3L eest kokku 1875 eurot. Makse sooritas Tarbija I kahe maksekorraldusega summades 1575 eurot ja 300 eurot.

Tarbijate avalduse kohaselt ratas oli mõeldud 15- aastasele pojale sünnipäevaks, muuhulgas koolis käimiseks. Müüjat teavitati, et oldi nõus kallima rattaga, kuid see pidi olema hea ja töökorras, millega ei tule käia paranduses. Ratta ostmisel pakuti lisa veekaitset, mis pidavat muutma ratta veekindlaks. Ratast hoiti kuivades tingimustes kuni lapse sünnipäeva hommikuni 02.06.2022, mil ta läks sellega kooli. Rattaga sõitis laps Tabasalust Rocca al Mare kooli ja tagasi, s.o ca 16-18 km. Sellel päeval sadas õues vihma, kuid tegemist ei olnud tugeva vihmajärguga. Kui laps koju tuli, siis ratas enam ei käivitunud.

Tarbijad võtsid koheselt ühendust müüjaga, kes palus ratta ülevaatamiseks kauplusesse tuua.

03.06.2022 viis Tarbija I ratta kauplusesse.

Kaupleja keeldus garantiiremondist, leides, et tegemist on veekahjustusega ning ratast on hoitud ebaõigest hoiutingimustes.

Tarbijad Kauplejaga nõus ei ole. Ruum, kus ratast hoiti, ei ole saunana kasutatav ning sellekohased näidikute näidud õhu niiskuse ja temperatuuri kohta on esitatud müüjale 06.06.2022. Ratas läks käima 02.06.2022 hommikul, kõik tuled põlesid ja see oli sõidukorras ning laps käis rattaga koolis. Kui ratast oleks hoitud niisketes tingimustes, siis ei oleks ta käivitunud 02.06.2022 hommikul ning ei oleks olnud kasutatav.

Tarbijad saatsid Kauplejale video enda kodu turvakaamerast, millelt on näha töötava rattaga

kodust ära sõitmine ja tagasi tulemine 02.06.2022. Seoses tekkinud vaidlusega hakkasid Tarbijad otsima internetist selle ratta vigade kohta rohkem teavet, mida varem ei olnud teinud. Tarbijad leidsid video ratta parandustöökojast, kus hoiatatakse inimesi, et selle rattaga ei tohi sõita vihmase ilmaga ning viidatakse, et vihma kätte jäämisel tuleb ratas jätta kuivama, soovituslik aeg nädal (https://www.youtube.com/watch?v=k0dfL_PR-5Q). Sellist teavet Tarbijatele ratta müümisel ei antud ning müüja ei ole seda ka väitnud.

Tarbijatele müüdi täiendav veekindlustuse kaitse, mis lõi arusaama, et see on täiendav turvalisus. Müüja on müügi hetkel neid eksitanud.

06.06.2022 teavitas Tarbija I Kauplejat, et ei ole nõus täiendava rahasumma tasumisega ja palus kogu ostuhinna ja täiendavate teenuste hüvitamist ning edastas müügilepingust taganemise avalduse. Tarbijad soovisid osta ratast, mis on ka Eesti ilmastikutingimustes kasutatav.

Tarbijad ei nõustu ratta parandamisega, sest soovivad ratast, mida on võimalik igapäevaselt Eesti tingimustes kasutada, mh vihmaga sõites ning igasugune parandamine ei muuda ratta omadusi.

Kaupleja ei müünud soovitud asja ning ei viidanud, et rattaga Eestis igapäevaselt sõita ei saa ning ei selgitanud, et seda vihmaga kasutada ei tohi.

Tarbijad ei nõustu, et Kaupleja ei teadnud, et sooviti osta veekindlat ratast. Kaupleja pakkus müügihetkel eraldi teenusena veekindlustust luues arusaama, et see on lisakaitse. Veekindluse osas sai Kauplejale küsimusi esitatud, kes andis mõista, et täiendava veekindluse teenuse ostmine annab lisa turvalisuse. Ostu momendil ei mainitud, et ratas ei ole mõeldud kasutamiseks vihmase ilmaga ning ei selgitatud, et ratas ei ole veekindel. Eestis ratast ostes kohalikult müüjalt on mõistlik eeldada, et see on mõeldud kasutamiseks Eestis tingimustes, kus tihti sajab vihma. Kui oleks öeldud, et selle rattaga ei tohi vihmaga sõita, siis ei oleks ka ostu sooritatud. Mõistlik inimene ei osta endale ca 2000 eurost ratast teadmisel, et see ei ole Eesti ilmastiku tingimustes kasutatav.

Ostetud rattaga on võimalik ühe laadimisega läbida 75 km. Eesti tingimustes ei ole mõistlik eeldada, et kui läbitakse pikk distants ühel suunal 25km/h, et siis tagasi tülles on samad ilmastikuolud. Eesti tänavad on täis renditavaid tõukerattaid ning arvestades, et need on kasutatavad iga ilmaga ja see on ka tänavapildis nähtav, ei ole mõistlik eeldada, et ostja peab aru saama, et ca 2000 eurot maksev ratas ei ole vihmaga kasutatav. Seda enam kui ostetakse täiendav veekindlustuse kaitse. Müüja oleks pidanud hoiatama ostu hetkel, et ratast ei tohi vihmaga kasutada, kuid ta seda ei teinud, mistõttu Tarbijad on kandnud kahju müüja süül.

Tarbijad soovivad, et Kaupleja hüvitaks täies ulatuses ratta maksumuse, rattaga soetatud lisavarustuse ning täiendavad teenused, kokku summas 1895 eurot (arved on lisatud).

Kaupleja seisukoht:

Ükski jaemüügis müüdiv elektritõukeratas ei ole veekindel ning ei ole mõeldud sõitmiseks paduvihmaga, läbi sügavate lompide või pesemiseks survepesuriga. Tarbijad ei maininud, et soovitakse osta ratast, mis on veekindel ning mille garantii kataks ka veekahjustused.

Kaabo Mantis 10 Plus Pro on väga kvaliteetne elektritõukeratas ning on võimeline üles sõitma suurtest tõusudest ja läbima pikki distantse. Ta müüs Tarbijatele täpselt selliste omadustega elektritõukeratta nagu sooviti. Kõik ratta rikked on põhjustatud mittesihipärasest kasutamisest väga niiskes keskkonnas: tõenäoliselt on olnud tegemist paduvihmaga, sügava lombiga, hoiustamisega suure temperatuuri ja/või niiskuse amplituudiga keskkonnas (sauna eesruum) või survepesuriga pesuga.

Kaupleja poolt pakutav veekindluse parendamise teenus ei korva veekahjustuste likvideerimist garantii korras ning ta ei ole maininud Tarbijatele, et teenus muudab elektritõukeratta täielikult veekindlaks ning et seda võib seejärel kasutada äärmuslikult niisketes keskkondades.

Väidetava sauna eesruumi õhu niiskuse näidikud ei saa olla tõendiks elektritõukeratta

sihtotstarbelisest hoiustamisest, kuna pilt on tehtud mingil hetkel peale elektritõukeratta rikke tekkimist ning õhu niiskuse kohta elektritõukeratta väidetava hoiustamise perioodil puudub informatsioon.

Kui hoiustamise käigus kondenseerub elektritõukeratta korpuse sisse vett, siis võib see tekitada mootorikontrolleri peal tekkinud lühise alles peale kliendi kirjeldatud paari sõidukorda, kui lühistunud kontaktide vahele oli tekkinud voolu lekkimise toimele piisavalt korrosiooni, et tekitada lühis ning muuta elektritõukeratas tummaks ja kasutuskõlbmatuks.

Veekindluse parendamine loob täiendava turvalisuse, kuid ei muuda elektritõukerast eelpool toodud äärmuslikele tingimustele vastupidavaks. Tarbijad ei maininud, et soovivad äärmuslikes tingimustes töökorda säilitavat elektritõukerast. Tarbijad teadsid, et tegemist on veekindluse parendamisega ning ei tundnud põhjalikumalt huvi veekindlustamise teenuse vastu. Kaupleja ei ole Tarbijaid eksitanud. Ratas on Eesti tingimustest kasutatav, kuid sellega vihmade ilmaga sõitmine ei ole paratamatu. Eestis on valdav enamus ajast võimalik antud ratast kasutada õues tingimustes, mis vastavad selle sihtotstarbelisele kasutamisele. Tarbija oli enne rikke ilmumist tutvunud kasutusjuhendiga ning oli teadlik, et ratas ei sobi kasutamiseks äärmuslikult niisketes tingimustes. Rattaga pika distantsi läbimine ühel suunal ei tähenda, et sama distantsi teistpidi läbimine erinevates ilmastikuoludes sama rattaga oleks paratamatus. Kui Eesti sõidujagamise ettevõtted Bolti ja Comodulega (Tuul) on otsustanud välja arendada ning kasutusele võtta piisavalt ilmastikukindlad elektritõukerattad, mida on võimalik kasutada iga ilmaga, siis see ei tähenda, et samu omadusi saaks eeldada jaemüügis olevatelt ratastelt.

Tarbijate poolt algselt ostetud ratas Kaabo Mantis 10 Plus ning Kaabo Mantis 10 Pro Plus on kahe väga erineva kontrolleri komplektiga elektritõukerattad ning tehase defekte ilmneb vaid Kaabo Mantis 10 Plus mudelil, mitte Pro Plus mudelil.

Kaupleja pakub Tarbijatele järgmised lahendused:

- 1) soodushinnaga 210,5 eurot elektritõukeratta remont, mis sisaldab uut mootori kontrolleri ja tulede kontrolleri ning nende komponentide paigaldust;
- 2 elektritõukeratta tagasiost toote jääkväärtuse 1440 euro eest, mis on väga hea pakkumine seetõttu, et Tarbijad soovivad rattast vabaneda ning töökorras sama vähe kasutatud sama mudeli elektritõukeratta turuväärtus on tunduvalt madalam, umbes 1250 eurot (70% uue toote hinnast).

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulanud Tarbijad ning uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb rahuldada alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt on müüja kohustuseks omandi üleandmine ostjale ning ostja kohustuseks ostuhinna tasumine ja asja vastuvõtmine. Tarbija I on toote eest tasunud ja Kaupleja on toote üle andnud.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt tarbijalemüügi puhul peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele ning lõike 2 punkt 1 kohaselt asi loetakse muu hulgas lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitud tingimustele.

VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Seejuures VÕS § 218 lg 2² järgi tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Tarbijad esitasid Kauplejale pretensiooni 03.06.2022, s.o VÕS § 218 lg-s 2 sätestatud tähtaja jooksul ning teavitasid lepingutingimustele mittevastavusest seaduses sätestatud tähtaja jooksul (VÕS § 220 lg 1).

Tarbijad ei ole rahul ratta kvaliteediga, mis juba esimesel kasutamise päeval lakkas töötamast. Kaupleja keeldus tasuta remondist.

Poolte vahel tekkis õiguslik vaidlus asjaolu osas, kas tekkinud rikke põhjuseks on tootmisviga või on selle põhjuseks ratta ebaõige hoiustamine ning vihma käes sõitmine.

Kuivõrd Tarbijad esitasid pretensiooni vähem kui 2 kuu möödudes rattas üleandmisest, siis VÕS § 218 lg 2² kohaselt oli Kaupleja kohustuseks tõendada toote vastavus lepingutingimustele. Kaupleja esitas fotod ja selgituse, väites, et ratta vigastus tekkis Tarbijate süül, kes ei järginud kasutusjuhendit.

Tarbijad esitasid videoslaidid 02.06.2022 lapse koolimineku kohta tõukerattaga ning ka tõendid ratta hoiutingimuste kohta. Tulenevalt VÕS § 218 lg-st 2² oli Kaupleja tõendamiskoormiseks tõendada oma vastuväiteid, s.o asjaolu, et rattal puudus tootmisviga ja see vastas lepingutingimustele.

Komisjon, uurides tõendeid, leiab, et Kaupleja ei ole Tarbijate tõendeid ümber lükanud omapoolse usaldusväärse tõendiga, et ratas vastas lepingutingimustele ning et rikke põhjuseks oli kasutusjuhendi tingimuste rikkumine. Kaabo Mantise kasutusjuhendi kohaselt hoiustamistemperatuuriks võib olla $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ kuni $+35\text{ }^{\circ}$. Tarbijad tõendasid, et ratta hoiustamisel seda tingimust ei rikutud. Vastupidist ei ole Kaupleja tõendanud.

Eelnimetatud kasutusjuhendi kohaselt garantii ei hõlma kahjustust ja riket, mis tuleneb pikalt vihma käes sõitmisest, vees leotamisest või veega pesemisest.

Tarbijad põhjendasid, et rattaga sõitis laps Tabasalust Rocca al Mare kooli, mille distantsi pikkus on kuni 18 km, ning sel päeval oli ilm vihmane. Tarbija väide on põhjendatud, et kasutusjuhendis puudub selgitus, mida mõeldakse „pikalt vihma käes sõitmise“ all. Asjaolu kohta, et tõukerattast oleks vees leotatud või seda veega pestud, puuduvad tõendid.

Pooltevahelisest kirjavahetusest ilmneb, et ratta ostmisel on esitatud kaks arvet 27.04.2022 kuupäevaga ja 29.04.2022 kuupäevaga. Seda põhjusel, et algselt müüdi Tarbijatele teine tõukeratas, kuid see ei olnud töökorras. Siis pakuti kallima ratta Kaabo Mantis 10 Plus Pro, kuid ka sellel läks kontrolleri katki.

Eeltoodule tuginedes väitsid Tarbijad, viidates seejuures internetis olevale (https://www.youtube.com/watch?v=k0dfl_PR-5Q) infole, et ka neile müüdüd rattal ei ole tootmisdefekti olemasolu välistatud, mida Kaupleja oma tõendiga ei ole ümber lükanud.

Tarbijad leiavad, et Kaupleja ei andnud müümisel vajalikku teavet rattaga sõitmise keelu kohta vihma korral. Komisjon leiab, et Kaupleja ei ole ka antud väidet ümber lükanud.

Tarbijakaitseaduse § 4 lg 2 kohaselt 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 käesolevas seaduses nimetatud tingimustele.

VÕS § 14 (1) lg 1 p 2 kohaselt tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks lepingu esemeks oleva asja, teenuse või muu soorituse (edaspidi lepingu ese) põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses.

Seega Kauplejal lasus tulenevalt seaduse nõuetest kohustus lepingu sõlmimisel teavitada Tarbijaid ratta põhiomadusest ja kasutamisest.

Tarbijad on väitnud, et kaupluses ei räägitud ostu tegemisel, et tõukerattaga ei tohi märjal teekattel või kerges vihmas sõita. Tarbijad on avalduses selgitanud, et tundsid huvi ratta veekaitse vastu, mida tõendab ka Kaupleja 27.04.2022 arvel olev tõukeratta veekindlustamine, mille eest on Tarbija I maksnud 35 eurot, millele lisandus käibemaks.

Komisjon nõustub Tarbijatega, et Eestis ei ole vihmase haruldane. Linnas on näha tõukerattaid seismas tänavatel. Asjaolu, et jaemüügis müüdadavad tõukerattad on teistsuguse veekindluse tasemega, kui on seda Kaupleja poolt väidetud Bolti ja Comodulega (Tuul)

rattad, ei pruugi tarbijad teada.

Võlaõigusseaduse § 29 lg 1 sätestab, et lepingu tõlgendamisel lähtutakse lepingupoolte ühisest tegelikust tahtest. Seejuures paragrahvi lõike 4 kohaselt kui lepingupoolte ühist tegelikku taht ei saa kindlaks teha, tõlgendatakse lepingut nii, nagu lepingupooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma.

Seega ostes tõukeratta, mis sisaldab ka veekindlustamist, saab lepingupooltega sarnane mõistlik isik aru, et kahjustuse tekkimisel rattal on veekaitse olemas ning sellele laieneb garantii.

Seega oli Kauplejal kohustus tõendada, et ta selgitas Tarbijale lepingu sõlmimisel, mida see veekindlustamine endast hõlmab. Seda Kaupleja teinud ei ole.

Komisjon on seisukohal, et Kauplejal oli võimalik oma väiteid tõendada ja Tarbijate vastuväiteid ümber lükata omapoolsete tõenditega. Kaupleja poolt esitatud tõendid ei anna alust jätta avaldus rahuldamata. Ka ei pidanud Kaupleja vajalikuks saata oma esindaja komisjoni istungile, et anda täiendava selgituse.

Eeltoodust tulenevalt tuleb nõustuda Tarbijatega, et seade ei vastanud lepingutingimustele ning nad olid õigustatud kasutama VÕS-s sätestatud õiguskaitsevahendit.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt kui asi ei vasta lepingutingimustele on esmaseks õiguskaitsevahendiks asja parandamise või asendamise nõue.

Kaupleja ei nõustunud asja tasuta parandama ning ei pakkunud ka seadme asendamist.

Eeltoodust tulenevalt Tarbijad taganesisid lepingust ja soovisid ostuhinna tagastamist. Lepingust taganemise õiguslikuks aluseks saab olla Kauplejapoolne lepingutingimuste oluline rikkumine (VÕS § 223 lg 1). VÕS § 223 lg 1 kohaselt müüjat loetakse müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas ka siis, 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. Eelnimetatud paragrahvi lõike 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul loetakse müüja oluliseks lepingurikkumiseks ka asja parandamise või asendamisega ostjale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist.

Arvestades eeltoodut olid Tarbijad õigustatud lepingust taganema ja nõudma ostuhinda tagasi. Tarbijad tõendasid, et maksid Kauplejale tõukeratta ostmisel kokku 1875 eurot. Komisjon leiab, et Tarbijad on õigustatud eelnimetatud summa tagasi nõudma. Kuivõrd ostusumma on tasunud Tarbija I, siis tuleb ka 1875 eurot kanda tema arvele, kui Tarbijad ei esitada teistsugust taotlust Kauplejale.

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

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/

Kerly Kirsipuu

/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/