

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-16255-008
Otsuse kuupäev	6. apr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos
Tarbija	
Kaupleja	Mobifix Estonia OÜ, 14042509
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	14. dets 2022

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

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

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija esitas kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude. Tarbija tellis 09.07.2022 kauplejalt oma telefoni ekraani vahetuse ja tasus kokku 202 eurot. Tarbija sai telefoni kätte 12.07.2022. Tarbija pöördus ekraani veaga uuesti 18.10.2022 ja palus garantii korrast teha telefon korda. Kaupleja keeldus teatades, et garantii on lõppenud, kuna ekraanil on mehhaanilised vigastused, kaupleja saab osutada vaid tasulist teenust. Tarbija sellega ei nõustunud leides, et kaupleja ei ole oma väiteid tõendanud. Kaupleja on oma tegevusega tekitanud tarbijale kahju.

Tarbija soovib kauplejalt saada kahju hüvitamist 202 euro ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja palus vastuses jätta tarbija nõue rahuldamata. Kaupleja selgitustel tuvastas kaupleja tarbija telefoni ülevaatamisel mehhaanilised vigastused, millised põhjustasid häireid telefoni töös. Mehhaanilised vigastused on tekkinud kasutamise käigus, kaupleja ei vastuta nende eest. Tarbija ei ole oma telefonile kaupleja juurde järele tulnud ega ole ka kauplejalt saadud asendustelefoni kauplejale tagastanud. Kaupleja teatas vastuses, et soovib asendustelefoni saada tarbijalt hiljemalt 01.12.2022 tagasi. Tarbija on hoidunud alates 30.10.2022 kauplejaga suhtlemisest.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Tarbija nõue tuleneb töövõtulepingust. Võlaõigusseadus (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub

töövõtja saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse (töö), tellija kohustub maksma tasu. Töö peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1). Töö ei vasta muuhulgas lepingutingimustele, kui kokkuleppe puudumisel töö omaduste kohta ei sobi töö teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab (VÕS § 641 lg 2 p 2). Tarbijatöövõtulepingu puhul ei vasta töö ka siis tingimustele, töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada (VÕS § 641 lg 5). Kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töö ümbertegemist (VÕS § 646 lg 1).

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu (VÕS § 635 lg 4). Pooled ei vaidle lepingu sõlmimise, tööde mahu ja töö täitmise aja üle.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupljal lasus kohustus teha garantiitingimustel tarbija telefoni ekraan korda, kas kaupleja on rikkunud töövõtulepingut ja kas on seetõttu tekitanud tarbijale kahju.

Kaupleja selgitustel oli tarbija telefon kaupleja juures paranduses hooldustöö lepingu nr TK2504 alusel 09.-12.07.2022, kaupleja paigaldas uue raamita esiosa mooduli (sisaldab nii puuteklaasi, kui ka pilti näitavat osa) ja kaitseklaasi, tarbijale väljastati töökorras telefon. Kaupleja andis tööle ühe kuulise töövõtugarantii. Tarbija pöördus septembrikuu esimeses pooles kaupleja klienditeenindaja poole teatades, et telefoni ekraanile on tekkinud triip, tarbija ei andnud telefoni kauplejale ülevaatamiseks. Tarbija pidas kauplejaga alates 18.10.2022 kirjavahetust, selle tulemusena andis tarbija kauplejale telefoni üle. Seadme osas sõlmiti 22.10.2022 hooldustöö leping nr TK3137, telefoni seisundiks märgiti, et korpusel esineb kasutusjälgi. Kaupleja tehnik vaatas seadme põhjalikult üle ning tuvastas ekraani allosas esineva mehhaanilise kahjustuse, kaupleja edastas komisjonile kahjustuse kohta fotod. Kahjustust ei saanud märgata tarbijalt telefoni vastuvõtmise ajal, kuna tarbija andis telefoni üle koos kaitsekorpusega, milline osaliselt varjas mõra. Tehnik märkas mõra alles pärast kaitsekorpuse eemaldamist.

Kaupleja hinnangul on seadme alumises osas esinev vigastus ning ekraanil olev triip omavahel põhjuslikus seoses sest, kui nimetatud mehhaanilist vigastust ekraanil ei oleks, siis ei oleks ka tekkinud sellist joont ekraanile. Esiosa taga täpselt selles asukohas asub seadme esipaneeli pilti töötlev osa, mis suhtleb seadme emaplaadiga (lcd active pixel matrix flex).

Kaupleja keeldus garantiikorras tasuta tööst põhjusel, et telefonil olev mehhaaniline vigastus välistab kaupleja töövõtugarantii. Kaupleja on sellest tarbijale teatanud. Kaupljal on olemas seadmete remondi- ja hooldustingimused. Tingimuste p 11 kohaselt annab kaupleja tasuta remondi- ja hooldusteenuse korral ühekuulise töövõtugarantii, milline kehtib remondi käigus välja vahetatud osale või komponendile. Töövõtugarantii ei kehti tingimuste punktis 5 nimetatud kahjustustega remondi korral. Punkti 5 ja 5.1 kohaselt remonditakse niiskus-, vedeliku-, elektriliste-, ja/või mehhaaniliste kahjustustega seade ainult erikokkuleppel kliendiga, kusjuures nimetatud kahjustuste korral teostatakse seadmele ainult tasulist remonti. Sama välistav tingimus oli toodud ka tarbijaga sõlmitud hooldustöö lepingus nr TK3137, mille p 1.2.2 kohaselt ei käsitleta seadet tasuta siis, kui seadme vea olemasolu tuvastamisel ilmneb, et seadme viga on põhjustatud niiskuse, vedeliku, elektrilised või mehhaanilise või muu seadme ebasihipärase või hooletu kasutamise tagajärjel tekkinud kahjustuse tagajärjel.

Tarbija selgitustel ei ole kaupleja tõendanud, et telefonil oli mõra olemas 22.10.2022 telefoni tarbijalt vastuvõtmise ajal, 22.10.2022 hooldustöö leping nr TK3137 ei sisalda sellise defekti kirjeldust. Komisjon järeldab, et tarbija ei välista telefoni mehhaanilist kahjustamist kaupleja juures.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, kumbki menetlusosaline peab tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbija tõendamise kohustus tuleneb Tarbijakaitseadusest (TKS). TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, § 46 lg 5 kohaselt lisatakse asjaolude tõendamiseks tõendid ning kauplejale esitatud kaebuse ja saadud vastuse koopiad. TKS § 48 lg 3 kohaselt esitab kaupleja tarbija avalduse kohta kirjaliku vastuse, milles võtab seisukoha avalduses sisalduvate väidete ja tarbija nõude kohta ning pakub võimaliku lahenduse vaidluse lõpetamiseks. Ka kauplejal lasub kohustus oma asjaolusid tõendada.

Komisjon hindas kaupleja asjaolusid ja esitatud tõendeid. Kaupleja asjaoludel pöördus tarbija kaupleja poole septembrikuus ja teatas, et ekraanile on tekkinud triip. Sama triipu märkas kaupleja telefoni ülevaatamisel oktoobrikuus. Kaupleja selgitustel põhjustas ekraanile triibu seadme alumises osas esinev vigastus, need on omavahel põhjuslikus seoses, seega kui seda mehhaanilist vigastust ekraanil ei oleks, siis ei oleks ka tekkinud triipu ekraanile. Tarbija ei ole kaupleja seda väidet ümber lükanud, tarbija ei ole esitanud asjatundja arvamust selle kohta, et mehhaaniline vigastus ja ekraanil olev triip ei ole omavahel seotud.

Komisjon võtab aluseks kaupleja selgituse, Selle kohaselt on tõenäoline, et telefonil oli mehhaaniline vigastus olemas juba septembrikuus. Järelikult ei tekitanud kaupleja tarbija telefonile oktoobrikuus mehhaanilist vigastust. Sellele võimalusele viitavad ka vigastusest tehtud fotod. Kuigi tarbija tõi telefoni parandusse koos kaitsecorpusega, siis fotode kohaselt ei ole tarbija kaitsecorpust alati kasutanud – telefoni raamil olid näha kriimud ja kulumise jäljed, millised ei teki kaitsecorpuse kasutamisel. Ekraanile tekkinud mõra joon jätkus ka telefoni raamil. Kõik see kogumis võimaldab järeldada, et telefonile tekkisid kahjustused kasutamise käigus, tegemist oli telefoni mehaanilise kahjustusega. Kaupleja ei vastuta selliste kahjustuste eest. Kaupleja oli õigustatud keelduma garantiikorras tasuta parandusest.

Tarbija nõue ei ole tõendatud ja rahuldamisele ei kuulu.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/