

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-03414-009
Otsuse kuupäev	1. aug 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Haldin Malmel, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	KVA75 OÜ, 16394538
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja tasutud 446.04 euro tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	18. juuli 2023

### **Resolutsioon:**

Rahuldada Tarbija kaebus.

Tarbija tagastada arvuti ja Kauplejal Tarbija poolt tasutud ostusumma.

### **Asjaolud:**

27.01.2023 tellis Tarbija Kaupleja e-poest arvuti Note Book ASUS Expert Book B1 B1400CEAE-BV0402T. Tarbija tasus 446.04 eurot.

02.02.2023 sai Tarbija toote kätte. Tarbija avas samal päeval paki ning lülitas arvuti tööle. Arvuti avamiseks pidi Tarbija logima sisse Windowsi kontoga, mida Tarbija ka tegi. Arvutiga tutvudes ei olnud Tarbija selle kvaliteediga rahul, ekraanimaatriksi kvaliteedil oli ainult HD resolutsioon ning väikesed vaatenurgad. Tarbija otsustas tellimusest taganeda ning võttis ühendust Kauplejaga. Kaupleja ei nõustunud Tarbija taganemisavaldusega, selgitades, et Tarbija on oma Windowsi konto arvutiga juba ühendanud.

03.02.2023 saatis Tarbija toote tagasi Kauplejale ning teavitas sellest Kauplejat.

06.02.2023 jõudis tagasi saadetud toode uuesti Tarbijani, sest Kaupleja oli keeldunud saadetise vastuvõtmisest. Tarbija ei ole Kaupleja keeldumise põhjendusega nõus, sest tavalisest kauplusest ostes oleks Tarbija saanud Windowsi kvaliteediga tutvuda. Tellitud arvuti osas ei olnud Tarbijal muud võimalust saada aru toote kvaliteedist, kui ühendada see oma Windowsi kontoga. Kuna kvaliteet ei vastanud Tarbija eeldustele, soovib ta lepingust taganeda, saada toote tagasi kauplejale ning saada tagasi kogu tasutud summa. Tarbija edastas oma kaebuse läbi Läti EL tarbija nõustamiskeskuse (ECC) Eesti ECC-le. Kauplejaga võeti ühendust esimest korda 16.03.2023.

Tarbija seisukoht:

Esiteks ei ostetud tarkvara eraldi. Windows tuli arvutiga kaasa ja seda ei saa ilma seadme ostmiseta eraldi kasutada ega aktiveerida (litsents on "õmmeldud" arvuti BIOS-i). Arvuti lähtestamiseks tehase seadetele on olemas ka mehhanism, mida Tarbija on oma vestluses Kauplejaga maininud. Tarbija on saatnud lingi tootja ametlikule veebisaidile: <https://www.asus.com/us/support/FAQ/1013064/>.

Teiseks ei saanud Tarbija ilma arvutit sisse lülitamata kuidagi hinnata arvuti jõudlust ja pildi kvaliteeti. Pärast arvuti sisselülitamist pidi ta viivitamatult läbi viima arvuti esmase seadistamise, et näha töölauda (mitmeid funktsioone, näiteks Interneti-ühenduse võimalust, ei ole võimalik testida ilma algse konfiguratsioonita). Kui avatud on vaid töölauda konfiguratsioon, on pildi kvaliteeti raske hinnata, kuna ekraan on sinine ja liidese üksikasjad

puuduvad. Järelikult pidi Tarbija ostetud toote testimiseks selle sisse lülitama ja sisselülitamiseks tegema algse seadistamise – sealhulgas Windowsi aktiveerimise. Windowsi litsents ei ole tähtajaline tarkvara (üks aasta, kaks aastat jne), mis tähendab, et seda konkreetset Windowsi litsentsi ei saa kasutada ilma konkreetse arvutita (Tarbija töötab IT-alal ja on vastava kõrgharidusega, seega esitab Tarbija väiteid eksperdina). Seetõttu saab lähtestamisprotseduuri tehes arvuti müüa uuesti mõnele teisele kliendile.

Tarbija ei nõustu Kaupleja vastusega, et litsentsivõtit ei saa Windowsi operatsioonisüsteemist uuesti aktiveerida, mistõttu on Windowsi tootenumbri aktiveerimine pöördumatu, mistõttu sellist võtit ei saa tagastada ega raha tagasi maksta. Võti on “õmmeldud“ arvuti BIOS-i kiipi, seega pole vaja midagi tagastada, Kaupleja peab toote tagasisaamisel vaid käivitama tehase vaikeseadete protseduuri, mis taastab arvuti algsätted. Windowsiga arvuti töövõimet pole võimalik kontrollida ilma seda sisse lülitamata. Arvuti sisselülitamiseks peab kasutaja tegema esialgse konfiguratsiooni (piirkonna valik, keele valik jne). Tarbija on teinud kõik õigesti ja toote saab seega Kauplejale tagastada. Tarbija lülitas arvuti vaid ühe korra sisse, seega ei ole tootel kulumist ega kahjustusi ning selle saab edukalt müüa teisele ostjale.

Kaupleja on vastanud Tarbija selgitusele, et kuna Tarbija on oma meiliaadressi sidunud Windowsi kontoga, siis ei saa toodet järgmisele kliendile müüa, pole kindel, kas Tarbija konto on sel juhul ühendatud või mitte.

Tarbija on Kaupleja märkusele vastanud, et eelnevalt kirjeldatud viisil on arvuti võimalik lihtsalt sätestada oma algsesse olekusse. Kogu sisu, nagu kontod, failid, sätted, ASUSE kohandatud tarkvara jne, eemaldatakse. See valik on mõeldud kasutajatele, kes soovivad alustada täiesti uue arvutiga, sest arvuti installib Windowsi uuesti. Arvuti on sel juhul taas algsätetega ning selle saab müüa teisele kliendile. See protseduur on levinud ning arvutite müügi puhul tavapärane.

Tarbija nõue:

Lepingust taganemine ja tasutud 446.04 euro tagastamine.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja vastas Tarbija kaebusele negatiivselt. Kaupleja selgitas, et Tarbija on loginud sisse oma Windowsi kontosse, mis tähendab, et arvuti tarkvara on aktiveeritud ning Tarbija on sellega kaotanud 14-päevase taganemisõiguse. Windowsi litsentsivõtme aktiveerimine on pöördumatu ning Tarbija ei saa seetõttu toodet tagastada.

### **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 § 56 lg-le 1 on Tarbijal õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Tarbija on taganemisavalduse teinud tähtaegselt. VÕS § 56 ülamärkega 2 lg 4 kohaselt tagastamisele kuuluva asja halvenemise korral vastutab tarbija asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Et veenduda asja olemuses, omadustes ja toimimises, peaks tarbija käsitsema ja kasutama asja üksnes nii, nagu tal lubatakse tavapärastel seda teha poes.

Komisjon märkis, et Tarbija on toodet kasutanud ulatuslikumalt kui seda lubatakse teha kaupluses. Samas leidis Komisjon, et Tarbija selgitust vajadusest tootega tutvumiseks see käivitada ja seadistada, tuleb pidada põhjendatuks. Komisjon leidis, et Kaupleja ei ole esitanud ühtegi seaduslikku alust taganemisest keeldumiseks. Samuti ei ole Kaupleja esitanud omapoolseid tõendeid toote väärtuse vähenemise kohta.

Tulenevalt eeltoodust tuleb Tarbija avaldus rahuldada.

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/

Heldin Malmet

/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/