

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-10508
Otsuse kuupäev 06.12.2023
Komisjoni koosseis Enn Tonka
Heli Pöder
Katrín Kuldkepp

Tarbija
Kaupleja Big Brain OÜ (14354078)

Tarbija nõue Lepingus taganemise õiguspärasuse tuvastamine ja vankri eest makstud rahasumma tagastamine.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Tunnistada tarbija lepingust taganemise õiguspärasust. Tarbijal tagastada vanker kauplejale. Kauplejal tagastada tarbijale vankri eest saadud 248.31 eurot.

Komisjoni otsuse jätgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tellis 14.02.2022 kaupleja e-poest lapsevankri Lionelo Riya 2in1 hinnaga 248.31 eurot. Tarbija on vankri eest tasunud. Tarbija sai vankri kätte 01.03.2022. Tarbijavaidluste komisjonile 28.07.2023 esitatud avalduse kohaselt läks vanker esimest korda katki 18.05.2022 kui raam ei seisnud püsti. Kaupleja palus viia vankri parandusse. Vankri paranduseks kulus 1 kuu. 29.01.2023 läks vankri istumise osa katki (tarbija 29.01.2023 kiri kauplejale) ning tarbija viis vankri kauplusesse, kust see saadeti remonti. Vankri istumise osa traat oli pooleks, nii et ei saanud enam lamamise asendeid muuta. 28.02.2023 sai tarbija vankri tagasi. 21.03.2023 läks parandatud istumise traadi osa jälle katki (tarbija 21.03.2023 kiri kauplejale). 31.03.2023 kirjutas tarbijale teatas kaupleja, et tootja on nõustunud vankri garantiikorras tagasi võtma ning otsustada kohapeal. Kaupleja palus vankri tootjale saatmiseks kauplusesse tagasi tuua. Kuna vanker oli pärast parandust olnud tarbija käes ainult 3 nädalat ja tarbija teadis, et paranduseks kuluks jälle vähemalt 1 kuu, palus tarbija vankri asendada uue vankriga. Kaupleja sellest keeldus. Kaupleja soovitas pöörduda tarbijal vahetult tootja poole. Seda tarbija ka tegi. Vankri tootja selgitas tarbijale, et vankri puudustega tuleb pöörduda kaupleja poole. Vahemikus märts-mai palus tarbija kauplejal teha tagasimakse nõue tootjale, kuid kirjavahetus võttis nii kaua aega, et tarbija muretses uue vankri. 14.04.2023 esitas tarbija kauplejale müügilepingust taganemise avalduse, milles palus tagastada vankri eest makstud 248.31 eurot. Kaupleja nõudmisel viis tarbija 08.05.2023 vankrikomplekti kaupleja ning rõhutas, et soovib tagasimakset. Tagasimaksest keelduti.

30.06.2023, so peaaegu 2 kuud hiljem, sai tarbija teate, et vanker on parandatud ja teel tagasi. 27.07.2023 kirjaskauplejale tundis tarbija taaskord huvi, kas temale tagastatakse raha. Komisjonile avalduse esitamise ajaks 27.07.2023 ei olnud tarbija raha kätte saanud. 14.09.2023 kirjaskomisjoni sekretariaadile kinnitas tarbija, et vaidlusalune vanker asub tema juures. Arvestades tarbija avaldusele lisatud ja menetluse käigus kogutud materjale soovib tarbija sõlmitud müügilepingu taganemise õiguspärasuse tunnustamist ja saada tagasi vankri eest makstud raha.

Kaupleja seisukoht:

Vastuses tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadile selgitas kaupleja, et esimene kaebus vankri raami purunemise kohta jõudis kauplejani 18. mail 2022. Kaupleja sai 25. mail 2022 tarbijalt vankri tagasi, et saata see tootjale garantiiremondi jaoks. Vanker parandati ja tagastati tarbijale ühe kuu jooksul. Teine kaebus, mis puudutas teist probleemi laekus 29. jaanuaril 2023. Kaupleja tegi vankrile remondi ja 28. veebruaril 2023 anti käru tarbijale tagasi töökorras. Kolmas kaebus saabus 21. märtsil 2023 ning puudutas samuti sama probleemi käru puhul. Kaupleja pakkus tarbijale uut, kuid tarbija soovis raha tagasi saada, kuna oli pettunud Lionelo brändi all müüdava toote kvaliteedis. Selles olukorras otsus garantiiremondi, võimaliku uue toote asendamise või raha tagasimaksmise kohta tehakse tootja Lionelo poolt. Soovitasime kliendil pöörduda otse tootja poole, kuna selline lähenemine aitab mõnel juhul leida lahenduse kliendi kasuks. Klient võttis tootjaga ühendust, kuid see ei viinud probleemi lahendamiseni. Samuti tahame mainida, et kolmanda kaebuse ajal pakkusime kliendile alternatiivina garantiiremondi asemel läbi viia sõltumatu ekspertiisi, et selgitada, kas defekt on tingitud toote kvaliteedist või mehaanilisest mõjust. Kuid see ettepanek jäeti kliendi poolt tähelepanuta. Kaupleja rõhutas, et tootja nõudis kliendi sõnumi alusel raha tagastamise taotluse täitmist raha tagastamise protsessi käivitamiseks. Siiski ei ole sellist võimalust garantiiremondi varajases etapis ette nähtud, kuna tootele oli möödunud juba üle aasta ja oli esmalt vaja toode saata tootjale. Käru remonditi edukalt ning tagastati 2. augustil 2023 täielikult töökorras. Kaupleja nõustus, et kolmas remont võttis rohkem aega, kui oodatud. Kaupleja jõudis järeldusele, raha tagastamise vajadust ei ole. Garantiiremont teostati õigeaegselt ja edukalt vastavalt seadustele. Garantiiremondi perioodil anti kliendile võimalus kasutada asenduskäru. Kaupleja lisas kirjale vankri remondi osas tarbijaga peetud kirjavahetuse.

Komisjoni põhjendus:

Hinnanud kogutud tõendeid leidis komisjoni, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Poolte vahel puudub vaidlus vankri lepingutingimustele mittevastavuse olemasolu ja nende olemuse üle. Kaupleja on tunnistanud mittevastavuste olemasolu ja püüdnud neid kõrvaldada müügigarantii kehtivuse jooksul. Komisjon märgib, et kuigi pooled ei viita müügigarantiile, on müügigarantii olemasolu ja tähtaeg avaldatud müüja kodulehel. Täpsemaid garantiitingimusi kaupleja avaldanud ei ole. Tulenevalt Võlaõigusseaduse (VÕS) § 231 lg 3 on müügigarantii kehtiv. Tarbija esitas kauplejale e-kirjaga müügilepingust taganemise avalduse 14.04.2023. VÕS § 222 lg 4² sätestatakse, et müüja peab asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teavitas müüjat asja lepingutingimustele mittevastavusest, ning tarbijalemüügi korral ilma olulise ebamugavuseta tarbijale, võttes arvesse asja laadi ja otstarvet, milleks tarbija asja vajas. Vastavuses VÕS § 223 lg 1 p 5 on ostjal õigus müügilepingust taganeda, kui müüja on teatanud

või asjaoludest nähtub selgelt, et müüja ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Tarbija avaldusest, kaupleja esitatud seisukohtadest ja muudest vaidluse materjalidest nähtub, et kaupleja on vankrit korduvalt parandanud ja tarbijal ei ole saanud vankrit pikemat aega kasutada. Komisjoni arvates on kaupleja ületanud mõistliku ajavahemiku vankri parandamisel. Komisjon arvestab remondiaja mõistlikkuse hindamisel vankri kasutamise otstarvet ja ka suhteliselt lühikest aega, mille jooksul seda üldse vaja on. Lisaks märgib komisjon, et kaupleja on teinud tarbijale ettepaneku pöörduda raha tagastamise nõudega otse müügilepingu pooleks mitte oleva tootja poole. Ka suhtluseks tootjaga on kulutatud aega, mille oleks saanud kasutada vankri parandamiseks. 18.04.2023 kirjas tarbijale on kaupleja leidnud, et garantiolukordades on tema ainult vahendajaks tarbija ja tootja vahel. Samas kirjas soovitas kaupleja, juhul, kui tarbija on kindel toote halvas kvaliteedis, pöörduda sõltumatu ekspertiisi poole, et tõendada, et rike ei ole põhjustatud mehaanilisest mõjust. Tegelikult oleks kaupleja ise pidanud, kui tal tekkis kahtlus puuduste olemuse osas, tellima vankrile vajadusel ekspertiisi, kui kaupleja ise ei olnud suuteline puuduste iseloomi ja tekkepõhjusi hindama. Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja olnud keskendunud tarbija lapsevankri parandamisele. Lepingust taganemise materiaalsed ja formaalsed eeldused on täidetud ning tarbija oli õigustatud lepingust taganema. VÕS § 188 lg 1 kohaselt taganeb lepingupoole lepingust taganemisavalduse tegemisega teisele lepingupoolele. Lepingust taganemise tagajärjeks on lepingu kui võlasuhte muutumine lepingu tagasitäitmise võlasuhteks, mille sisu on vastastikuse tagasitäitmise kohustused. Vastavuses VÕS § 188 lg 2 vabastab lepingust taganemine mõlemad lepingupoole nende lepinguliste kohustuste täitmisest. Seega lepingust taganemise tõttu ei olnud kauplejal kohustust lapsevankri viimiseks vastavusse müügilepingu tingimustega. VÕS § 189 lg 1 alusel võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist, kui ta tagastab kõik üleantu. Lepingust taganemise avalduse esitamise ajal oli vanker kaupleja käes. Kaupleja oli kohustatud tagastama tarbijale vankri eest saadud rahasumma. Selle asemel korraldas kaupleja vankri parandamise ja see õnnestus tarbijale tagastada 02.08.2023. See asjaolu ei muuda kehtivaks esialgset müügilepingust tulenenud võlasuhet ning tühiseks lepingust taganemise avaldust. Seega on kaupleja jätkuvalt kohustatud tagastama vankri eest saadud raha. VÕS § 223 lg 7 kohaselt tagastab tarbija vankri kauplejale kaupleja kulul.

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

Enn Tonka

Heli Pöder

Katrin Kuldklipp

/allkirjastatud digitaalselt/