

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-08345
Otsuse kuupäev 14.12.2023
Komisjoni koosseis Enn Tonka

Tarbija
Kaupleja osaühing Megafort (10524939)

Tarbija nõue Tarbija nõudeks on lepingust taganemine, ostusumma tagastamine.

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija esitas 13.06.2023 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija avaldas, et ostis kauplajalt 17.04.2023.a meeste käekella Rado, hinnaga 2052 eurot (Arve nr. 83247). Tarbija sõlmis ostuks ESTO AS-iga järelmaksulepingu #525514120605. Tarbija leidis varsti pärast kella otsmist, et kella kullatud osadel on laigud ja pöördus 26.04.2023.a kaupleja poole ja andis kella kauplajale asendamiseks või ostusumma tagastamiseks. Tarbija kinnitusel lubati probleem lahendada kahe nädala jooksul. Kahe nädala möödumisel kella kauplajale üleandmisest võttis tarbija ühendust kauplajaga ja talle vastati, et kell saadeti parandamiseks tootjale Šveitsi. 30.05.2023.a võttis tarbija uuesti kauplajaga telefoni teel ühendust, kuid talle ei osatud vastata, millal remont lõppeda võiks. 31.05.2023.a esitas tarbija kauplajale müügilepingust taganemise avalduse, sest asja parandamise aeg oli tarbija hinnangul ebamõistlikult pikk, samuti on tarbija leidnud, et kella parandamise venimisega on temale tekitatud põhjendamatuid ebamugavusi. Tarbija nõuab kauplajalt 2136,22 euro tagastamist (kella maksumus + järelmaksulepinguga seotud kulud). 01.06.2023 kirjas kauplajale selgitas tarbija, et ta teavitas kauplajat kella puudustest 26.04.2023. VÕS § 223 lg 1 p 5 kohaselt ostjal on õigus müügilepingust taganeda, kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. 31.05.2023 taganes tarbija müügilepingust, sest 5 nädalat ei olnud tal selgust, millal tagastatakse lepingutingimustele vastav kell. Kaupleja selgitusest, et kella tagastatakse kõigi eelduste kohaselt järgmise nädala teises pooles ei nähtu konkreetset asja kättesaamise kuupäeva. VÕS § 7 sätestatud mõistlikkuse põhimõtte kohaselt loetakse võlasuhtes mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks. Seega mõistlik aeg võib ulatuda kuni ühe kuuni. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet on seisukohal, et parandamine ei tohiks kesta üldjuhul kauem kui paar nädalat, tehniliselt keerukamate kaupade puhul mitte üle 4 nädala. Vastasel juhul on tegemist ostjale põhjendamatute ebamugavuste tekitamisega VÕS § 223 lg 1 p 5 tähenduses. Tuginedes eeltoodud asjaoludele on tarbijal õiguslik alus lepingust taganeda. Lepingust taganemisest tuleneva rahalise nõude mittetäitmisel järgmise 7 tööpäeva jooksul lisandub 31.05.2023 avalduses märgitud summale (2,136.22 eurot) viivitusintress 0,02% päevas (VÕS § 113). Pärast tarbijavaidluste

komisjoni menetluse käigus saadud kaupleja kirjalikku arvamust lisas tarbija 27.07.2023 kirjas tarbijavaidluste komisjonile, et kaupleja on aktsepteerinud 26.04.2023 a. tarbija esitatud avalduse puudusega kauba kohta, saates kauba puuduste kõrvaldamiseks Šveitsi. Sellega tunnistas Megafort OÜ, et 17.04.2023 a. kaupluses üleantud käekellal esinesid kahjustused ja käekell ei vastanud VÕS § 217 sätestatud lepingutingimustele. Tarbija on ise võtnud kauplejaga telefoni teel ühendust. Tarbija on teavitanud kaupleja esindajat, et oluliste ebamugavuste esinemisel tekib tarbijal õigus müügilepingust taganeda, millega võib kaasneda ka viivitusintress. Rado ametlikult internetilehelt nähtub, et firmal on 2895 ametliku edasimüüjat üle maailma. Samuti on Radol 1145 hoolduskeskust üle maailma. Seega ei saa nõustuda Kauplejaga väitega, et Rado käekell ei ole laiatarbekaup. Kaupleja vastusest nähtub, et kella toimetamine Šveitsi hoolduskeskusest Eestis asuvasse kauplusse võtab 4 päeva (30.05.2023-02.06-2023). Seega võib arvata, et edasi-tagasi transport (k.a. tolliprotseduurid) võtavad kokku 8 päeva. Kaupleja vastusest nähtub, et käekellal vahetati korpus ja kellakett. Sisuliselt tõsteti kellamehhanism ühest korpusest teise. Käekella puhul ei ole tegemist tehniliselt keeruka kaubaga, ka korpuse vahetamine on tehniliselt lihtne protseduur. Kellamehhanismi ümbertõstmine võtab maksimaalselt üks päev aega, mitte aga 27 või 29 päeva. Tuginedes ülalpool mainitud asjaoludele ei saa lugeda 35 või 37 päeva kestnud kauba lepingutingimustega vastavusse viimist mõistlikuks VÕS § 7 tähenduses. Eestile lähim Rado ametlik hoolduskeskus asub Austria Vabariigis. Kuna Austria on Euroopa Liidu liikmesriik, puudub ka tolli läbimise vajadus. Kellamehhanismi ümbertõstmine ühest korpusest teise ei ole tehniliselt keerukas protseduur. 31.05.2023 taganes tarbija lepingust, temale olid tekitatud põhjendamatud ebamugavused VÕS § 223 lg 1 p 5 tähenduses. Kirjavahetusest kauplejaga nähtub, et kaupleja ei oleks saanud viia asja lepingutingimustele vastavusse mõistliku aja jooksul, mis on samuti aluseks ostulepingust taganemiseks VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel. Kuna tarbija viibib tihti välislähetustes, on sellised ebamugavused tema jaoks eriti intensiivse iseloomuga: une arvelt, ehk 31.05.2023 kell 01:23 on tarbija allkirjastanud ning välja saatnud kauplejale ostulepingust taganemise avalduse. Ka järgmisel päeval, ehk 1.06.2023 kell 02.32 on tarbija vastanud kaupleja kirjale. Samal päeval, kella 15:00 ajal, saabus tarbija Tallinna Lennujaama, kust algas tema välislähetus Saksamaale. Tarbija lisas kirjale lennupiletid.

Kaupleja seisukoht:

31.05.2023 vastas kaupleja tarbijale, et poolte vahel oli sõlmitud müügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Puuduse ilmnemisel on kaupleja esmane õigus ning kohustus puudus likvideerida lähtuvalt Tarbijakaitseadusest ning Võlaõigusseadusest. Kaupleja on käekella toimetanud tootja hooldusesse vajalike tööde tarbeks. Transpordi, kindlustuse ning tolliformaalsuste kulud kannab kaupleja. VÕS § 223 lg 1 alusel loetakse müüjat 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. Lepingust taganemise õiguslikuks aluseks saab olla kauplejapoolne lepingu tingimuste oluline rikkumine (VÕS § 223 lg 5). Kauplejapoolset lepingu tingimuste olulist rikkumist ei ole aset leidnud ehk puudub õiguslik alus avalduse rahuldamiseks. Tänapäeval on vajalikud tööd lõpetatud ning käekell saadetakse tootja hooldusest tagasi käesoleva nädala jooksul. Antud informatsioon on tarbijale edastatud 30.05.23 telefoni teel. Kõigi eelduste kohaselt on tagastamine teostatav järgmise nädala teises pooles, ajakulu sõltub Šveitsi ning Eesti tolliterminalidest. Kirjalikus

arvamuses tarbijavaidluste komisjonile märkis kaupleja, et kell osteti 17.04.2023 ning avaldus puudusega kaubale esitati 26.04.23 ehk käekell oli tarbija valduses 9 päeva. Sel ajal tekkis käekella välispinna kullatud osadele kahjustus (tumedad laigud). 17.04.23 kaupluses üleantud käekellal puudusid kahjustused, vastasel juhul ei oleks tarbija käekella ostnud. Võlaõigusseaduse § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, muude tingimuste kõrval ka kvaliteedi osas. Kaupleja andis müügilepingu sõlmimisel üle käekella, mis vastas lepingutingimustele ja oli käekellale omase kvaliteediga. Käekella välispinda mõjutavad kandmisel tekkivad kokkupuuted väliste pindadega, samuti erinevate kemikaalide kasutamine (koduhooldus, parfüümid, lakid, kreemid jne). Käekella hooldusjuhendis on leitav järgnev informatsioon: KAUPLEJA VASTUTUS EI KATA kasutamise tagajärjel kahjustada saanud kella välispinda, kellaklaasi, kroonnuppu, kadunud kivisid või tühjenenud patareid; käekella avamist ja võimalikku rikkumist volitamata isiku poolt; veekahjustusi mitte-veekindlal käekellal; vigastusi, mis on põhjustatud hooletust kasutamisest; käekella kahjustusi, mis on tekkinud kontaktist lahusti, puhastusvahendi, parfüümi, kreemi või muude kosmeetikatoodetega. Nimetatud tooted võivad sisaldada kemikaale, mis kahjustavad jäädavalt kellarihma, -ketti, korpust ning tihendeid. Vaidluse asjaoludesse on tarbija märkinud, et eeldati kogu protsessi ajakuluks kaks nädalat. Kaupluse personal informeerib kõiki avalduse esitajaid, et esmase hinnangu edastamiseks kulub kauplajal kaks nädalat. Vastav lõik on leitav avaldusel puudusega kauba kohta/teave avalduse esitajale (tarbija poolt edastatud foto IMG_5186.pdf) Kirjalikule kaebusele on kaupleja kohustatud vastama 15 päeva jooksul. Juhul kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on kaupleja kohustatud viivitust põhjendama ning tarbijat sellest kirjalikult teavitama, määrates uue mõistliku aja (TKS § 24 lg 5 ja 6). Tarbija kontakteerus kauplajaga telefoni teel 08.05.23 ehk 12 päeva pärast avalduse esitamist. Tarbijale edastati informatsioon, et käekell on 03.05.23 toimetatud Šveitsi tootja hooldusesse ning täiendavate küsimuste korral on võimalik kontakteeruda Goldtime järeleteeninduse osakonnaga avaldusel puudusega kauba kohta märgitud e-kirja teel. Tarbija avaldas telefonitsi soovi saada kauplajalt rahalist kompensatsiooni käekellata olemise eest, küsimusi menetluse osas e-kirja teel ei esitatud. Rado käekellade puhul ei ole tegemist laiatarbekaubaga, puuduse ilmnemisel on kaupleja kohustatud käekella toimetama enamikel puhkudel Sveitsi tootja hooldusesse, millega kaasneb paratamatult ajakulu. Saadeti läbib transpordi käigus tolliterminale kokku neljal korral (mõlema riigi tollis vormistatakse import ja eksport dokumendid) + tootja hoolduses töödele kuluv aeg – diagnostika, komponentide vahetus, kvaliteedikontroll. 31.05.23 esitas tarbija e-kirja teel avalduse ostulepingust taganemiseks. Samal päeval vastas kaupleja tarbija avaldusele ning informeeris asjaolust, et tootja hoolduses on vajalikud tööd lõpetatud. Antud informatsioon edastati tarbijale samuti telefoni teel üks päev varem ehk 30.05.23 (lisatud fail – kirjavahetus.pdf). 02.06.23 vabanes saadeti tollist ning tarbija käekell toimetati samal päeval Rocca al Mare Goldtime esindusse üleandmiseks. Kaupluse personal kontakteerus tarbijaga telefoni teel, käekellale ei soovitud järele tulla. Käekellal vahetati tootja hoolduses tasunõudeta nii kahjustatud korpus kui ka kellakett. Transpordi, kindlustuse ning tolliformaalsuste kulud on kandnud täies mahus kaupleja. Mõistlikkuse põhimõtte tuleneb VÕS § 7, mille kohaselt loetakse võlasuhtes mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks. Mõistlikkuse hindamisel arvestatakse võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki, vastava tegevus- või kutseala tavaid ja praktikaid, samuti muid asjaolusid. Milline on mõistlik parandamise aeg, seda seadus ei sätesta. Logistika ning tolliformaalsuste kulunud aeg oli praktikast arvesse võttes oodatust väiksem ning tootja hooldus käsitles tarbija käekella prioriteetsena ehk kogu protseduuri ajakulu oli viidud võimaliku miinimumini kõikide osapoolte poolt. Vastavalt võlaõigusseaduse §116 lg 1 võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingu pool on lepingust tulenevaid kohustusi oluliselt rikkunud. Kaupleja ei ole rikkunud lepingust tulenevat kohustust ning leiab, et tarbija esitatud müügilepingust taganemise nõue ei ole

põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon hinnanud esitatud dokumentaalseid tõendeid kogumis leidis, et tarbija avaldust ei saa rahuldada. Poolte vahel oli sõlmitud tarbijalemüügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 ja 4 tähenduses. Asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Tarbija on esitanud kaupleja vastu nõude müügilepingust taganemise õiguspärasuse tunnistamiseks ja kella eest tasutud rahasumma 2136.22 euro saamiseks. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 1 ja 2 alusel vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem. Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. 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. Müüja, kes soovib tema vastu esitatud nõude rahuldamist vältida, peab tõendama, et puudus on tekkinud tarbija enda tegevuse tagajärjel (muu hulgas kasutusjuhendi nõuete mittejärgimine). Kaupleja võttis tarbijalt kella vastu tarbija nimetatud kahjustustega, kuid ei vaieldnud vastu asjaolule, et puudused olid olemas kella tarbijale üleandmise ajal. Kaupleja võttis kella parandamiseks vastu VÕS § 218 lg 2² tingimustel. Seega kaupleja nõustus, et puudused olid kellal selle tarbijale üleandmise ajal. Vastuses tarbijavaidluste komisjonile on kaupleja märkinud, et kellal ilmnenu puudused olid tekkinud kella kasutamisest vastuolus kasutusjuhendiga ja seega müüja ei peaks vastutama kellal ilmnenu puuduste eest. Sellesisulise vastuväite oleks kaupleja pidanud esitama tarbijale kella vastuvõtmisel või hiljemalt tarbijakaitseseaduse § 24 lg 5 sätestatud 15-päevase tähtaja jooksul. Komisjon ei saa seetõttu kaupleja väidet kella kasutamisest vastuolus juhendiga arvestada. Müügilepingust taganemise alusena on tarbija märkinud temale põhjendamatute ebamugavuste põhjustamist ostetud kella parandamisel ja samuti kella parandamiseks kulunud ebamõistlikult pikka ajavahemikku. VÕS § 222 lg 4² peab müüja 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. Nähtuvalt vaidluse materjalidest ei ole alust hinnata kella remondiks kulunud aega ebamõistlikuks. Tarbija on 27.07.2023 märkinud, et kaupleja oleks pidanud kella parandama tootja Euroopa Liidus (Austria) asuvas esinduses, vältides sellega tolliprotseduurideks kuluvat aega. Komisjoni hinnangul on kauplejal õigus otsustada, kas saata kell vahetult tootjale või, kui see on võimalik tulenevalt tootja ja kaupleja vahelistest õigussuhetest, saata see mõnesse tootja hoolduskeskusse. Siinkoha kaupleja oma kohustusi rikkunud ei ole. Arvestades kella tootjale saatmiseks, selle temalt tagasisaamiseks, kella parandamiseks ja katsetamiseks kuluvat aega on kaupleja kella parandanud mõistliku aja jooksul. Kella parandamiseks on kulunud ligikaudu 5 nädalat. Tarbija leiab, et temale on kella parandamisega põhjustatud olulisi ebamugavusi. Nendena nimetab tarbija tema une arvelt saadetud kirju kauplejale ja asjaolu, et tarbija viibib tihti välislähetustes. Komisjonile jääb arusaamatuks, miks pidi tarbija pidama kauplejaga kirjavahetust just öösiti ning millised kauplejust tingitud ebamugavused on seotud tarbija lennureisidega. Lisaks peab tarbija oluliseks

ebamugavuseks ka remondile kulunud aega. Kuigi komisjon nõustub, et igasuguse asja parandamine põhjustab selle valdajale ebamugavusi, ei hinda komisjon tarbijale põhjustatud ebamugavusi olulisteks. Lepingust taganemise materiaalseid eeldusi ei ole ja seega on tarbija esitatud lepingust taganemise avaldus tühine. Lepingust taganemise tühisuse tõttu ei ole vajadust hinnata tarbija esitatud rahalise nõude suurust ja põhjendatust. Komisjon juhib kaupleja tähelepanu TKS § 24 lg 5 tulenevale kohustusele vastata tarbija avaldusele 15 päeva jooksul arvates tarbijalt pretensiooni saamisest. Tänu tarbija initsiatiivile on vaidluses olnud piisav informatsioonivahetus, kuid see asjaolu ei vabasta kauplejat temale seadusega pandud kohustuste täitmisest. Kaupleja on väitnud, et tarbijat on informeeritud, et temale esmase vastuse andmine võtvat aega 15 päeva ja sellekohane märge olevat ka avalduses puudusega kauba kohta. Tegelikult on tähendatud avalduses märgitud, et kirjalikule kaebusele vastab kaupleja 15 päeva jooksul. Mingit juttu ei ole esmasest, teisest ega muust vastusest. TKS § 24 lg 5 on antud tarbijale sisulise vastamise tähtaeg ja samas lg 6 on pandud kauplejale kohustus viivitust põhjendada ja tarbijat sellest ka informeerida. Neid kohustusi kaupleja täitnud ei ole. Komisjon juhib kaupleja tähelepanu, et puudusega kauba kohta esitatava avalduse vormil alljaotuses olev teave tarbijale ei vasta kehtivale õigusele. On kirjutatud 6 kuu jooksul kauba ostjale üleandmise päevast ilmnenu puuduse tekkepõhjuse tuvastab kaupleja, pärast seda tõendab puuduse tekkepõhjuse avalduse esitaja kooskõlastades kauplejaga tõendamise vormi. Komisjon märgib, et selline regulatsioon kehtis kuni 31.12.2021. alates 01.01.2022 kehtiva VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Sama paragrahvi lg 2² sätestatakse, et tarbijalemüügi puhul eeldatakse, 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. Ka on õigusvastane tarbijale esitatav nõue tõendamise vormi kooskõlastamisest kauplejaga.

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

Enn Tonka

/allkirjastatud digitaalselt/