

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-08109
Otsuse kuupäev 22.12.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Anna Pauliina Aavik
Lisett Aasamets

Tarbija
Kaupleja Arvutitark OÜ (12494674)

Tarbija nõue Ostuhinna tagastamine.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Osaühingul Arvutitark tagastada tarbijale ostuhind 1 599,00 (üks tuhat viissada üheksakümmend üheksa) eurot.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

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

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 11.märtsil 2022 müügilepingu, millega kaupleja võttis endale kohustuse anda tarbijale üle arvuti MSI Leopard GP76 Leopard 11UE, SN:K2109N0223925 ja tarbija kohustus tasuma kauplejale ostuhinna 1 599,00 eurot.

Tarbija viis 24.oktoobril 2022 arvuti hooldusesse põhjusel, et selle „ekraani keskel üleval ilmub korraaks värelus, kuid välist ekraani taha ei võta”. Arvutil vahetati emaplaat, LCD paneel, LCD kaabel ja operatsioonisüsteem taastati tehase sätetele; arvuti tagastati tarbijale 25.novembril 2022.

6.detsembril 2022 viis tarbija arvuti uuesti hooldusesse vea kirjeldusega: „Ekraani liistud lainetavad ja on kehvasti paigaldatud; hingepoolne vasak nurk on lahti; ekraan kehvasti paigaldatud; mikrofoni heli väga halb; kõlarid raksuvad kui mingi videoplayer tööle panna; hinged

liiguvad halvasti ja teevad heli”. 7.detsembril 2022 saatis tarbija kauplejale fotod, mille põhjal väitis, et väljavahetamata kahepoolne teip ei hoia LED-paneeli kinni ja see kukub raamidest välja. Arvutil vahetati LCD-paneel ja taastati operatsioonisüsteem Windows; arvuti tagastati tarbijale 21.detsembril 2022.

24.aprillil 2023 viis tarbija arvuti uuesti hooldusesse vea kirjeldusega: „Helikaardi rike; käivad „raksud” kasutamisel läbi; ka ventilaatoril ja erinevate rakenduste kasutamisel ning vahel ka täiesti niisama tühja koha pealt; arvutiklapi liim „nätsutab” millele LCD vahetati; mini display-port kaob ära”. Kaupleja saatis arvuti ekspertiisi.

17.mai 2023 esitas tarbija avalduse ostuhinna tagastamiseks või toote asendamiseks lauaarvuti vastu kauplejalt saadud komponentidega.

Kaupleja tagastas arvuti pärast testimist 5.juunil 2023 ja asus seisukohale, et pärast draiveri uuesti paigaldamist tarbija kirjeldatud probleeme ei esinenud.

Tarbija tellimusel defekteeris FIE Urmas Pahlka arvutit 8.augustil 2023 ja tuvastas, et erinevaid programme avades tekib kõrvaklapi väljundis ragin nii muusikas kui ka erinevaid programme youtubes avades, vahel isegi niisama seistes. Arvuti korpuse paremal pool ees servas on kuulda naginat. Defekteerija hinnangul on tõenäoline, et arvuti emaplaadil on helisüsteemi defekt.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Kaupleja väidab, et kolmandal hoolduskorral 24.04-05.06.2023 testiti arvutit väliste kõlaritega nii kaupleja, kui ka tootja poolt ja peale draiveri uuesti paigaldamist tarbija kirjeldatud probleeme ei esinenud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendatakse tarbijavaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb müügilepingul. VÕS § 208 järgi kohustub asja müüja müügilepinguga 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.

Pooled ei vaidle lepingu sõlmimise asjaolude üle. Vaidlus puudub selles, et müügiese oli tootja volitatud hooldus- ja remonditeenuse pakkuja juures ülevaatamiseks ja vajadusel remontimiseks ajavahemikus 24.oktoober 2022 kuni 24.november 2022 ning 6.detsember 2022 kuni 21.detsember 2022. Mõlemal korral tuvastas kaupleja häired arvuti töös ja tegi olulisi remonttöid (sh emaplaadi vahetus, LCD paneeli vahetus). Vaidlust ei ole ka selles, et tarbija tagastas arvuti selle töös esinevate häirete põhjendusel kauplejale 24.aprillil 2023, mille kaupleja edastas uuesti

hoolduspartnerile. Arvuti tagastati tarbijale koos testide tulemustega 5.juunil 2023.

17.mai 2023 esitas tarbija kauplusele avalduse, mille sisust pidi kaupluse aru saama, et tarbija soovib lepingust vabaneda (lepingust taganeda). Samas avalduses on tarbija pakkunud kauplusele tagasitaitmissuhtes alternatiivsed lahendused.

Komisjon selgitab kauplusele, et lepingust taganemine on lepingu poolele kuuluv ühepoolne kujundusõigus, mis ei vaja kehtima hakkamiseks teise lepingupoole nõustumust; tahteavaldus muutub kehtivaks selle kättesaamisega (TsÜS § 69 lg 1).

Eemalviibijale e-kirjaga saadetud tahteavaldus loetakse kättetoimetatuks, kui see on saabunud saaja või tema valitud teenusepakkuja serverisse ja saajal on olnud mõistlik võimalus sellega tutvuda (TsÜS § 69 lg 2). Riigikohus on korduvalt selgitanud (2-15-6538/82; 3-2-1-129 jt), et kui e-kirja adressaat saab kirja majandus- ja kutsetegevuses, tuleb lugeda e-kirja kättesaaduks hiljemalt järgmisel päeval pärast e-kirja saabumist saaja või tema valitud teenusepakkuja serverisse.

Kaupluse on tarbija 17.mai 2023 avaldusele vastanud 31.mai 2023, millega on tõendatud, et tarbija 17.mai 2023 e-kirja jõudis kauplusele; komisjon loeb tahteavalduse kättesaaduks 18.mai 2023. Seega on kirja sisust tulenevate tagajärgedega seotud riisiko kauplusele üle läinud.

Järgnevalt hindab komisjon, kas tarbija esitatud lepingust taganemise avaldus oli õiguspärane, so kas kaupluse oli 17.mai 2023 seisuga rikkunud lepingut ulatuses, mis andis tarbijale aluse lepingust taganemiseks.

Tarbija etteheited on seotud arvuti töös esinevate puudustega. Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ka juhul kui mittevastavus ilmneb pärast asja üle andmist. (VÕS § 218 lg 1 ja 2).

Esimese aasta kestel arvates müügieseme üleandmisest oli arvuti remondis kahel korral kokku 46 (30 + 16) päeva. Pooltel puudub vaidlus selles, et arvutil olid puudused, mille eest tootja vastutas. Vaidlust ei ole ka selles, et kaupluse asendas arvuti emaplaadi (arvuti tagastatud 25.novembril 2022) ja kahel korral LCD paneeli (arvuti tagastatud 21.detsember 2022). Kui müüja asendab asja, algab nimetatud tähtaeg kõrvaldatud puuduse suhtes parandamisest arvates uuesti (VÕS § 218 lg 3¹). Samast ajast algab uuesti ka VÕS §-s 218 lg 2² ettenähtud tähtaja kulgemine (tõendamise koormuse jaotus).

Eelnevat kokku võttes eeldab komisjon, et aprillis 2023 arvuti töös avaldunud häirete tekkepõhjus oli olemas tarbijale parandatud arvuti tagastamise ajal ning kaupluse vastutab puuduse eest. Kaupluse lasub kohustus seaduses ettenähtud eeldus tõenditega kummutada. 18.mai 2023, so tarbija taganemisavalduse kehtivaks muutumise ajaks kaupluse seda ei teinud.

VÕS § 223 lg 1 järgi on ostjal õigus müügilepingust taganeda muu hulgas 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 (p 5). Sellisel juhul ei pea ostja määrama müüjale tema kohustuse täitmiseks täiendavat tähtaega. Ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline; tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline (lg 5).

VÕS § 222 järgi võib ostja juhul, kui asi ei vasta müügingimustele, nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta. 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.

Kõnealusel juhul tagastas tarbija arvuti kauplajale märkimisväärses mahus veateadetega juba kolmandat korda, kuid ei saanud kauplajalt tagasisidet 23 päeva jooksul. Arvestades varasemate remondikordade kestust ja paranduste olemust leiab komisjon, et tarbijale oli müügieseme puudustega seonduvalt põhjustatud olulisi ebamugavusi ning tarbija oli 17.mail 2023 õigustatud lepingust taganema.

VÕS § 188 järgi vabastab lepingust õiguspärane taganemine mõlemad lepingupooled nende lepinguliste kohustuste täitmisest ning poolte vahel tekib tagasitäitmissuhe. Seega ei ole kaupleja poolt pärast lepingu lõppemist lepingueseme suhtes tehtud valikutel (sh testimisel kuni 6.juunini 2023) tarbija õigustele mingit mõju.

Tarbija esitas ostuhinna tagastamise nõude 17.mail 2023. Komisjonile esitatud tõendite järgi oli kauplajal tarbija tahteavaldus käes kõige hilisemalt 18.mail 2023, seega langes kaupleja raha tagastamise kohustuse täitmisega viivitusse 19.maist 2023.

Komisjon saab poolte selgitustest aru, et kõnealune arvuti on pärast lepingu lõppemist tarbija uuesti üle antud. Komisjon selgitab tarbijale, et ostjal ei ole samaaegset õigust müügiesemele ja ostuhinna hüvitamisele; seega tuleb arvuti kauplajale tagastada.

VÕS §-de 101 lg 1 p 6 ja § 113 lg 1 alusel on tarbijal õigus nõuda kauplajalt viivitusintresside tasumist seadusjärgse viivitusintressi määras.

Eelneva alusel leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada.

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

Aase Sammelselg

Anna Pauliina Aavik
Lisett Aasamets

/allkirjastatud digitaalselt/