

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-15395
Otsuse kuupäev 07.02.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja AMZ TRADE OÜ (14208610)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 31.10.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 03.11.2023.

Tarbija ja kaupleja on 25.11.2021 sõlminud müügilepingu. Lepingu kohaselt ostis tarbija kauplejalt mobiiltelefoni Blackview BV300 Pro 6 ja tasunud selle eest ostu sooritamisel 249 eurot.

Tarbija pöördus poolteist aastat hiljem 18.06.2023 kaupleja poole seoses telefonil ilmnenud defektiga (mikrofon ei tööta, samuti ei tööta aeg-ajalt kõlar, seadme lukust avamisel ekraan ei reageeri). Kaupleja võttis tarbija seadme remonti.

11.07.2023 helistati tarbijale ja teatati, et telefonil on mikrofoni membraan katki ja remondikulu on 60 Eurot. Arvestades, et selle hinnaga telefoni remontida oli ebaotstarbekas, keeldus tarbija remondist

Kui tarbija läks oma seadmele järele 22.07.2023, selgus, et seda on kaupleja valduses oleku ajal kahjustatud (ekraan ei töötanud, valged triibud ekraanil ja seade ei lülitu sisse). Tarbija ei võtnud telefoni kauplejalt vastu.

26.07.2023 toodi telefon teeninduskeskusest tagasi ilma äsja tekkinud probleemi parandamata, põhjendades seda asjaoluga, et mikrofoni membraanis oli auk, mis oli põhjuseks selle garantiist eemaldamiseks.

Tarbija on esitanud lepingust taganemise nõude, soovides seadme maksumuse tagastamist, kuna pärast garantiiremonti poodi tagastamist muudeti telefon täiesti kasutuskõlbmatuks.

03.11.2023 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele kirjaga, milles keeldub tarbija nõude rahuldamisest, kuna telefonil tuvastati mehhaaniline vigastus.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas oma vastuses tarbija avaldusele, et klient pöördus esindusse 18.06.2023 seoses sellega, et telefonil ei töötanud mikrofon, samuti ei töötanud aeg-ajalt dünaamik. Ekraani sensor vahest ei reageeri.

Kaupleja teeninduskeskus võttis telefoni vastu ja leidis sellel mehaanilise kahjustuse (selle tulemusel garantii annulleeriti).

Kaupleja info järgi võisid mehhaanilised kahjustused tekkida kukkumise või niiskuse tagajärjel. Mehaaniline kahjustus oli nähtav mikroskoobi kaudu. Mikroskoobi abil leiti, et katki on mikrofone membraan, mis vastutab seadme veekindluse kaitse eest. Membraani kaudu võis kaupleja arvates telefoni pääseda niiskus, mis kahjustas ka ekraani. Kliendile pakuti tasulist remonti.

Kaupleja märgib, et klient ei nõustunud seadme remondi ega ekspertiisiga, et teada saada, mille tõttu telefoni sees kahjustused tekkisid. Sestap ei saa täpselt öelda, miks telefoni ekraan enam ei tööta. Kuna ekraan on terve, selle peal ei ole isegi kriime, välised vigastused puuduvad, siis kaupleja arvates algas probleem telefoni mikrofone membraanist.

Klient palub tagasi raha unustades selle, et tema garantii on annulleeritud ja kahjustus on tekkitud mehhaanilise kahjustuse tõttu. Kliendile on pakutud diagnostika teises teeninduses ja saata kauplejale akt, kuna klient on kaupleja diagnostikast keeldunud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 25.11.2021 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus taganeda lepingust telefoni lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele ja sealhulgas ka kvaliteedi osas.

VÕS § 218 lg 2 järgi vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse VÕS § 218 lg 2 järgi, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Seega lasub asja üleandmisest rohkem, kui kuue kuu möödumisel ilmnenuid puuduse korral kauplejast tingitud asja lepingutingimustele mittevastavuse tõendamiskoormus tarbijal. Tarbija esitas kauplejale pretensiooni pärast aasta möödumist asja üleandmisest.

Kaupleja on esitanud komisjonile hooldustöökoja poolt tehtud pildid, millelt nähtub telefoni mikrofoni membraani mehhaaniline kahjustus. Komisjon tuvastas kaupleja poolt tõendina esitatud fotode alusel, et telefoni mikrofonil esineb kahjustus.

Tarbija ei ole nimetatud kahjustuse olemasolu ümber lükanud.

Poolte vahel sõlmitud lepingu kohaselt garantii ei kehti, kui seadme riistvara on rikutud või mehhaaniliselt kahjustatud.

Tarbija on väitnud, et telefonil esinevad kahjustused on tekitatud kaupleja poolt, kuid ei ole esitanud selle tõestuseks sõltumatut ekspertiisiakti või muid objektiivselt hinnatavaid tõendeid.

Kaupleja poolse lepingu rikkumise tõendamata korral puudub tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid sh. lepingust taganeda.

Seetõttu tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/