

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-13408  
Otsuse kuupäev 07.02.2024  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja OÜ Luutar (11296015)

Tarbija nõue lepingust taganemine, raha tagastamine.

### Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 25.09.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 04.10.2023.

Tarbija ostis 22.08.2023 kaupleja veebipoest sülearvuti koos transpordiga. Kokku maksumus 505,40 eurot.

Peale toote proovimist otsustas tarbija kasutada õigust tagastada kaup 14 päeva jooksul. Taganemise põhjus: arvuti tegi koormuse ajal liiga kõva müra ja aku ei pidanud piisavalt kaua tarbija jaoks (põhjust kauplejale ei edastatud, sest ei ole vajalik põhjendada).

Tarbija pakendas toote korralikult samasse originaalpakendisse ja saatis heas korras - ilma vigastuste/kahjustusteta nagu oli toote ka saanud. Tagastas Omniva automaati, tagastuskoodiga.

Kaupleja teatas, et on toote kätte saanud, aga märkis, et ei rahulda tagastussoovi ning soovib toote tagasi saata. Toode peab olema samas seisukorras nagu see saadeti. Viidates e-poe tingimuste paragrahv 2 punkt 1: Ostetud kasutatud kauba tagastamisel peab kaup olema samas seisundis ning pakendis, milles ta ostjani toimetati. Tarbija poolt tagastatud kaup ei ole samas seisukorras kui see talle saadeti. Toode, mis saadeti oli töökorras ja terve. Kaupleja aga sai kätte toote, mis on kahjustatud. Sülearvutit on kas püütud avada või ongi avatud ning selle tulemusel on põhja all olev kruvi sisse keeratud valesti ning see on murdunud ja arvuti põhi oli lahti. Arvutit lahti tehes plastik kohe ragises. Pildid manuses.

Tarbija suhtles kauplejaga meili teel edasi, püüdes aru saada ja selgitada, mis võis olla juhtunud.

Arvestades olemasolevat infot, mis tarbija sai kauplejalt ja internetist otsides kahtlustab tarbija, et purunemine toimus õnnetuses (internetist leitud info MSI sülearvutite hingede vigade kohta) toote

kättesaamisel kaupleja poolt. Tarbija väitel tema käest lahkus toode kahjustamata.

04.10.2023 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 20.10.2023 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldub tarbija nõude rahuldamisest, kuna arvutil tuvastati mehhaaniline kahjustus.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitas oma vastuses tarbija avaldusele, et 05.09.2023 jõudis Paide esindusse sülearvuti MSI Prestige 14 A10SC tagastus kliendilt.

Välisel vaatlusel oli pakend kenasti korras ja mingeid kahjustusjälgi ei täheldanud. Kui toode võeti pakendist välja, siis oli näha, et põhi oli arvutist natuke eemaldunud ning seejärel avas töötaja arvuti kaane ning siis arvuti ragises ja koheselt tulid küljelt ka ära plastik tükid. Toote lahti võtmine on olemas videos. Samuti esitatud pildid, milline toode välja näeb.

07.10.2023 sai saadetud ostjale meil, kus teavitasime probleemist ning andsime teada, et ei ole nõus toodet antud seisukorras tagasi ostma, kuna ostjale sai saadetud täiesti terve ja töökorras arvuti. Samal päeval ka vestlus veel jätkus ning lõpuks ostja saatis lingi viidates interneti leheküljele, kus oli viidatud antud tootja arvutite hingede probleemile. Kaupleja otsustas saata vastava info pädevale tehnikule, kes antud olukorra üle vaataks.

Tehnik leidis, et ekraani hingede purunemine ei ole nende tüüpiline probleem. Ekraani hingede purunemine on levinud probleem igasuguste sülearvutite puhul. See sülearvuti läbis ühe käega avamise testi, mis tähendab, et hinged on selles ettevaatlikud ja kerged. Selliseid hingi ei ole tavalise kasutamisega lihtne purustada. Sülearvuti jalg on kahjustatud. See jalg ei ole hingedega ühendatud, seega see ei purunenud kindlasti hingede probleemi tõttu. See jalg purunes muu füüsilise mõju tulemusena, tõenäoliselt löögi tõttu. Lisaks on see jalg väga väike ja sülearvutil on väga väike kaal, nii et seda saab transpordi ajal purustada ainult väga tugeva löögiga. Selline löök ei ole võimalik ilma pakendi kahjustamiseta. Pakendil aga ei olnud tugevaid kahjustusi ja seetõttu ei saanud seal jalg puruneda. Seega saab selle jala purustada ainult otsese jõuga sellele, mis tõenäoliselt ka juhtus. Arvutis oli tehase versiooniga originaal Windows ja tehase seadistus. See oli piisav arvuti kontrollimiseks. Siiski kustutas ostja installitud Windowsi ja paigaldas uue koopia, seadistas selle ja installis draiverid. See võttis palju aega ja võib järeltada, et ostjale meeldis arvuti ning ta kavatses seda kasutada. Lisaks kasutas klient antud seadet mitu päeva.

Tehniline spetsialist analüüsis kogu esitatud teavet, sealhulgas fotod ja videod, ning jõudis järgmisele järeldusele: arvuti seisund saatmise hetkel oli vähe kasutatud. Lisaks sellele klassifitseeriti see sülearvuti kasutatuna, kuna ei olnud esialgse ostu kohta teavet, aga tegelikult see oli uus. Seetõttu ei saanud hinged olla kasutamise tõttu kulunud. Kaamerast pärit video materjal näitab, et saatmise valmistamisel sülearvuti avamisel käitus töötaja korrektselt ja ettevaatlikult ning sel hetkel ei näinud üksi hingedest välja vigastatud. Kui sülearvuti kauplejale tagastati, siis videosalvestusel on näha, et töötaja eemaldas pakendist ja avas sülearvuti korrektselt, kuid samal ajal eraldusid plastikust korpuse osad korpusest. Lisaks tuvastati korpusel kahjustusi,

mis ei oleks tulenenud hingede purunemisest. Selle teabe põhjal võib eeldada, et kahjustused tekkisid enne sülearvuti avamist. Tuleb märkida, et arvuti oli pakendatud kahte originaalkarpi ja sisaldas kõiki originaalseid tarvikuid. Siis ei saanud sellised kahjustused tekkida transportimise käigus.

Kaupleja on seisukohal, et juhul, kui toode oleks kahjustatuna jõudnud kliendini, oleks klient sellest teavitatud. Klient aga väidab, et toode oli korras ning on tagastamise põhjuseks märkinud "Toode ei vasta ootustele", mitte et tegu on defektse esemega. Kuna ekspertiisi käigus selgus, et toodet on kahjustatud, siis keeldus kaupleja kauba tagastamise kinnitamisest.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

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 22.08.2023 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kontrollis, kas tarbija on taganenud sidevahendi abil sõlmitud lepingust nõuetekohaselt.

VÕS 56 lg 1 järgi tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul.

VÕS 56 lg 1<sup>1</sup> järgi lepingu puhul, mille esemeks on asja üleandmine, hakkab nimetatud taganemise tähtaeg kulgema päevast, millal tarbija või tarbija nimetatud kolmas isik, kes ei ole vedaja, on saanud asja füüsiliselt enda valdusse.

VÕS 56 lg 2<sup>1</sup> kohaselt loetakse, et tarbija on sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganenud tähtaegselt, kui ta on ettevõtjale selle kohta teate ära saatnud taganemistähtaaja jooksul.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli taganemisavalduse esitanud tähtaegselt.

VÕS § 56<sup>2</sup> lg 1 kohaselt, kui lepingu esemena anti tarbijale üle asi, saadab tarbija ettevõtjale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel taganemisavalduse tegemisest asja tagasi või annab asja üle ettevõtjale või ettevõtja nimetatud isikule.

Kaupleja on kinnitanud oma vastuses lepingu eseme kättesaamist.

Eeltoodust lähtudes on tarbija on sidevahendi abil sõlmitud lepingust nõuetekohaselt taganenud.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus ostusumma tagasinõudmiseks.

VÕS § 56<sup>1</sup> lg 1 järgi tagastab ettevõtja taganemisavalduse kättesaamisel tarbijale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud.

Sellest üldreeglist sätestab erandi VÕS § 56<sup>2</sup> lg 4.

VÕS § 56<sup>2</sup> lg 4 kohaselt vastutab tagastamisele kuuluva asja halvenemise korral 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 tavapäraselt seda teha poes.

Komisjon tuvastas kaupleja poolt esitatud tõendite alusel, et tarbija ei ole käsitsenud ja kasutanud arvutit üksnes nii, nagu tal lubatakse tavapäraselt seda teha poes.

Kaupleja on tõendanud arvutil kahjustuste olemasolu (arvuti põhi lahti, ekraani hingede purunemine).

Tarbija ei ole esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks, et kahjustuste põhjuseks oli asjaolu, mille eest tarbija ei vastuta.

Lisaks on kaupleja oma vastuses välja toonud, et tarbija kustutas installitud Windowsi ja paigaldas uue koopia, seadistas selle ja installis draiverid. Tarbija ei ole nimetatud kaupleja väidet vaidlustanud ega ümber lükanud. Sellise tegevusega kasutas tarbija arvutit sellises ulatuses, et tagastatud arvutit ei saa enam pidada samaks arvutiks, mis tarbijale saadeti. Eeltoodust lähtudes on tarbija vastutav arvuti väärtuse vähenemise eest ning tal puudub õiguslik alus nõuda kauplejalt ostusumma tagastamist täies ulatuses. Seetõttu tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Komisjon selgitab, et tarbija vastutuse ulatus on reguleeritud VÕS §-des 127 ja 132. VÕS § 127 sätestatakse kahju hüvitamise üldised alused.

VÕS § 132 kohaselt sõltub hüvitatava kahju suurus sellest, kas asi on parandatav või mitte. Asja parandamise võimaluse korral on VÕS § 132 lg 3 järgi kahjuhüvitise suurus eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimalik väärtuse vähenemine. Kui asi ei ole parandatav, on hüvitise suurus VÕS § 132 lg 1 järgi summa, mis vastab uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlikele kulutustele.

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/