

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-01700
Otsuse kuupäev 18.04.2024
Komisjoni koosseis Mare Merimaa

Tarbija
Kaupleja osühing Vilogen (10042962)

Tarbija nõue Seadme parandamine, asendamine või ostuhinna tagastamine

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

10.11.2023 tellis Tarbija Osühingult Vilogen (edaspidi Kaupleja) televiisori Panasonic TX-65MZ2000E hinnaga 3900 eurot (arve nr 23192).

Tarbija avalduse kohaselt transportis ta teleri esialgu Peetri alevikus asuvasse garaaži, kus ta oli kuni 15.12.2023.

15.12.2023 transportis Tarbija teleri Tartusse, kus ka toimus seadme paigaldus.

16.12.2023 teleri paigaldamisel ilmnes teleri rikke. Tarbija pöördus abi saamiseks garantiitööd teostava firma NetiAbi OÜ poole.

09.01.2024 käis Tarbija NetiAbi OÜ-s asjaga tutvumas. Seejärel pöördus Kaupleja poole, kes nõuet ei rahuldanud.

Tarbija taotleb seadme parandamist, asendamist või ostuhinna tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tellis neilt televiisori Panasonic TX-65MZ2000E. 15.11.2023 tuli klient oma tellitud kaubale järele ning tal oli võimalus kaup poes kohapeal üle kontrollida.

Tarbija ei soovinud kaupluses TV lahtipakkimist ning vaatles ise kohapeal pakendit ning võttis vastu tellitud kauba tehase poolt kahjustamata pakendis, andes kättesaamise kohta allkirja. Tarbija kirjutas ise 10.01.2024, et tal ei ole pretensioone pakendi osas.

21.12.2023 helistas Tarbija, et tal pole garantiiteeninduse arvet. Kaupleja saatis arve täissumma

kohta, kunagarantiiteeninduseks on vaja arvet kogusummale. Kõik kõrgema klassi televiisorid testitakse tehases ennevälja saatmist. Kaupleja on kindel, et tehases televiisor ei olnud kahjustatud. Ametlik Panasonicu garantii töökoda on NetiAbi OÜ. Garantiitingimused on kättesaadavad aadressil: <https://netiabi.ee/panasonic> Panasonicu garantii töökoda NetiAbi OÜ koostas akti (Eksperthinnang 11591118, kus on öeldud, et vigastatud on OLED paneel. Televiisori paneel on mehaaniliselt kahjustatud ja see ei ole tehase praak.

Aktil on piltidelt näha, et paneel on mehaaniliselt kahjustatud. Samuti on Kauplejale arusaamatu, et Tarbijal võttis kauba Tartusse viimine 30 päeva aega. Tarbija väidetel oli televiisor garaažis 15. novembrist kuni 15. detsembrini.

Kaupleja ei tea, kuidas tellija transportis, hoiustas 30 päeva ja paigaldas oma teleri. Tarbija ei tellinud kauba transporti ega paigaldust.

Kaupleja arvab, et Tarbija vigastas ise televiisori transportimise või paigaldamise käigus, sest paneeli osad on väga haprad, Antud teler kaalub umbes 30 kg ja on väga õhukese ekraaniga (3mm). Manuaalis on juhend ja hoiatus ettevaatusele. Ekraani ei tohi puutuda ega muljuda! Sellepärast garantiist keelduti, kuna paneel on mehaaniliselt vigastatud. Sellise vigastuse võib põhjustada ainult löök või sõrmedega vajutamisel (ekspertiisi piltidel on see näha).

Kaupleja tegevuse 27 aasta jooksul on see esmakordne kahetsusväärne juhtum. Kaupleja soovitas Tarbijal pöörduda kindlustuse poole, kuna ta on ilmselgelt ise vigastanud oma televiisori.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 41 lg 112 alusel komisjoni koosseisu võib kinnitada üheliikmelisena, kui vaidluse lahendamise ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel on vaidluse asjaolud selged ning vaidlus on võimalik lahendada käesoleva seaduse § 51 lõike 2 kohases kirjalikus menetluses. Üheliikmeline komisjoni koosseis koosneb komisjoni esimehest. Arvestades eeltoodut lahendatakse käesolev asi komisjoni esimehe poolt.

Komisjon, olles uurinud esitatud tõendeid ja materjale leiab, et Tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Asja lepingutingimustele vastavust tarbijalemüügi puhul sätestab VÕS § 217 (1). VÕS § 217 (1) lg 1 kohaselt asi peab vastama lepingutingimustele. Eelnimetatud paragrahvi lõike 3 punkt 2 kohaselt asi peab olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel.

Tarbija väidetel seade ei vasta lepingutingimustele.

VÕS § 218 lg 2 (2) järgi tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Seega lasus Kauplejal tõendamiskoormis tõendada, et tegemist on mehaanilise vigastusega.

Kaupleja on oma vastuväidete tõendamiseks esitanud NetiAbi OÜ 15.01.2024 eksperthinnangu nr 11591118, mille kohaselt televiisori OLED ekraani alumises osas on mehaaniline vigastus, s.o mõra.

Tarbija väidetel antud ekspertiisiaktis on märgitud, et teleri karp on vigastuseta.

Asjaolu, et karbil ei olnud visuaalseid vigastusi, ei tähenda, et seadet ei saanud vigastada transportimisel või paigaldamisel.

Kaupleja on põhjendanud, et tegemist on väga tundliku elektroonilise seadmega, mille paigaldamisel tuleb juhendada kasutusjuhendist. Mehhaaniline vigastus võis tekkida ka teleri paigaldamisel, kui on vajutatud kogemata sõrmedega paneeli.

Tarbija Kauplejalt transpordi ega paigaldamise teenust ei tellinud. Seega televiisori transportimise ja paigaldamise eest Kaupleja ei vastuta.

Kui Tarbija ei nõustunud Kaupleja vastuväidetega, siis tuli temal tõendada oma väiteid, et tegemist on tootmisdefektiga. Kaupleja tõendit ümberlukkavat tõendit ei ole Tarbija esitanud.

Seega puuduvad tõendid, et tegemist on lepingutingimustele mittevastava tootega. Eeltoodust tulenevalt ei ole võimalik Tarbija nõuet rahuldada.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu, et tundlike elektrooniliste seadmete puhul nagu on televiisorid, mis on ka suhteliselt kallid, võiks kauplustes juhtida tarbijate tähelepanu võimalikele probleemidele transportimisel ja paigaldamisel ning selgitada, miks vastava teenuse tellimine on mõttekas. See hoiaks ära ka asjatud vaidlused.

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

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/