

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-06386
Otsuse kuupäev 07.10.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja MOBEX OÜ (11445366)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 525 euro (kella maksumus 345 eur + 180 eur tööde maksumus).

Menetluse käigus vastas tarbija kaupleja kompromisspakkumisele, et on nõus ka variandiga, mille kohaselt kaupleja maksab tagasi remondiraha 180 eurot + 100 eurot kompensatsiooni + tagastab tema kella ekraani.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja kohustub tarbijale hüvitama 100 eurot VÕS § 115 lg 1 alusel.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tellis 07.03.2024.a kauplejalt kellale Apple Watch SE 40 mm parandustööd (Hooldustöö nr. 13306) ja tasus ettevõttele 06.04.2024.a tööde eest 180 eurot (Kviitung:049533 ja sularahaarve nr. 154018702).

Tarbija avalduse kohaselt soovis ta kella remontida põhjusel, et kell kukkus maha ja klaas läks katki (Pool ekraani oli must), kuid kõik nupud toimisid. Tarbija sõnul rikuti remonttööde käigus kella emaplaat, sest osad funktsioonid enam ei tööta (tarbija on proovinud teha uuendusi, taaskäivitust jne, kuid kasu sellest ei ole).

Tarbijale anti 01.04.2024.a teada, et kell on ootel Tartu esinduses. Hiljem 21.04.2024.a andis tarbija teada, et kellal ei tööta enam roamingu funktsioon ega ka Apple Pay ja soovis teada, millist lahendust talle pakutakse. Tarbijale vastati, et ekraani vahetus ei saa olla seotud tarbija poolt kirjeldatud probleemidega.

23.04.2024.a vastas Mobex OÜ esindaja tarbijale, et töid teostanud tehnik ei kopeerinud suure töömahu tõttu vana ekraani pealt Apple Pay funktsiooni ning utiliseeris vana ekraani. Sellest tulenevalt ei ole võimalik seda funktsiooni ka enam taastada. Tarbijale pakuti lahendusena kasutatud kella (Turuväärtus 100 eurot) või siis rahaline kompensatsioon 100 eurot. Mõlemal juhul oleks pidanud tarbija ka oma kella tagastama kauplejale.

Tarbija selle pakkumisega ei nõustunud ja soovis tagasi remondiraha ning uut samaväärset kella.

Avalduse menetluse käigus lisas tarbija, et ei soovi enam kaupleja teenuseid kasutada, sest ei tea, millise kasutatud kella kaupleja talle annab ja samasugused kasutatud kellad ei maksa 100 eurot nagu kaupleja väidab. Tarbija ostis kella 17.01.2023.a hinnaga 345 eurot.

Tarbija algseks nõudeks oli kahju hüvitamine summas 525 euro (kella maksumus 345 eur + 180 eur tööde maksumus).

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste komisjoni menetluses kirjutas tarbija, et sellist pakkumist nagu kaupleja oma vastuses väidab, ta varasemalt saanud ei ole. Tarbija kirjeldas oma uue nõudena, millega ta nõus oleks, kui kaupleja maksab tagasi remondiraha 180 eurot + 100 eurot kompensatsiooni + tagastab tema kella ekraani. Tarbija väitel ei ole 280 euroga võimalik samasugust kella saada. Lisaks kirjutas tarbija, et tema pakkumisega mittenõustumisel on ta valmis võtma ekspertarvamuse.

Tarbija kirja kohaselt on kaupleja ise tunnistanud, et rikkus kella sellisel määral, et ekraanifunktsioon ja Apple Pay ei töötanud ja uuendusi teha ei olnud võimalik.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgituste kohaselt teostasid nad kellal ekraanivahetuse, sest sellise töö tarbija tellis, kuid emaplaadi rikkumist nad ei tunnista ja enne remonti nad Apple Pay toimimist ei kontrolli ning kui tarbija väidab, et Apple Pay või roamingu toimimine on kaupleja töödest mõjutatud, siis peaks tarbija esitama sellekohase tõenduse, samuti seda, et remondieelselt need funktsioonid toimisid. Antud funktsioonid asuvad kella ekraanis ja võisid saada kahjustada kukkumise tagajärjel, lisaks on roamingu toimimine seotud sideoperaatori pakutava teenuse kvaliteediga.

Kaupleja kinnitusel on tarbija neid valesti mõistnud, sest nende pakkumiseks oli, et nad otsivad kasutatud kella ja vahetavad emaplaadi + rahaline kompensatsioon., millest tarbija aga keeldus.

Kaupleja on valmis tagastama remondiraha 180 eurot + 100 eurot kompensatsiooni, mis teeb kokku 280 eurot, kuid tahab siis tarbija käes olevat kella või kella ekraani tagasi. Kaupleja selgituste kohaselt kella funktsioonidest ju 90% toimivad. Tarbija tõi remonti kasutatud ja rikkega kella ja soovib nüüd uut kella, mida kaupleja peab ebaloogiliseks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning poolte seisukohtadega, rahuldab tarbija avalduse osaliselt ning mõistab tarbijale tekkinud kahju hüvitamiseks kauplejalt välja 100

eurot.

Kaupleja ja tarbija on sõlminud võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 mõttes töövõtulepingu, millega kaupleja kohustus vahetama kella ekraani. Kuigi ekraan sai vahetatud, siis on kaupleja tunnistanud 23.04.2024 tarbijale, et töid teostanud tehnik ei kopeerinud suure töömahu tõttu vana ekraani pealt Apple Pay funktsiooni ning utiliseeris vana ekraani. Funktsiooni ei ole võimalik taastada.

Tarbija võib võlaõigusseaduse (VÕS) § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27):

- kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- kaupleja vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandata;v;
- tarbijale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kauplejale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Põhimõtteliselt peab kõiki kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 esimese lause järgi tõendama tarbija. VÕS § 103 lg 1 teise lause järgi eeldatakse siiski, et kohustuse rikkumine ei ole vabandata;v ja kaupleja peab kahju hüvitamise kohustusest vabanemiseks tõendama, et rikkumine oli vabandata;v.

Põhjusliku seose tõendamine lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4) on samuti tarbija ülesanne. Põhjusliku seose tuvastamisel tuleb juhinduda *conditio sine qua non* põhimõttest, mille järgi ajaliselt eelnev sündmus loetakse hilisema sündmuse põhjuseks, kui ilma esimese sündmuseta poleks ajaliselt hilisemat sündmust toimunud. Selleks saab kasutada elimineerimise meetodit, mille abil jäetakse kaupleja väidetav tegu mõtteliselt kõrvale ja uuritakse, kas kahjulik tagajärg oleks ilma selleta saanud (vt selle ja ka põhjusliku seose kindlakstegemise kohta üldiselt Riigikohtu 26. septembri 2006. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-53-06, p 11). Tegevusetuse korral saab kasutada asendamismetodit, mille abil asendatakse ärajäänud tegevus mõtteliselt ning vaadatakse, kas kahju oleks siis jäänud olemata.

Kui kahju põhjustab küll tarbija käitumine, kuid samasugune kahju oleks tekkinud hiljem ka muust asjaolust tulenevalt, tuleb ka muud asjaolu (kahju tekkimise teist põhjust) arvestada. Sellise muu asjaolu esinemise korral on võlgniku kahju hüvitamise kohustus väiksem, kuid võib olla ka välistatud.

Komisjon on tuvastanud, et kaupleja on poolte vahel sõlmitud töövõtulepingut ekraani vahetamisega rikkunud, kuivõrd töö tegemisega sai kahjustada kella Apple Pay funktsioon. Kaupleja on rikkumist tunnistanud.

Komisjonile ei nähtu objektiivseid asjaolusid, millest võiks järeldada, et rikkumine on vabandata;v ja kaupleja ei vastuta rikkumise eest (VÕS § 103 lg 1 ja lg 2). Üldjuhul ei ole rikkumine vabandata;v. Kohustuse rikkumine on vabandata;v, kui võlgnik rikkus kohustust vääramatu jõu

tõttu. Vääramatut jõud on asjaolu, mida võlgnik ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks. Sellised asjaolud puuduvad.

Pooled on erimeelt tekkinud kahju suurus. Kaupleja leiab, et kella turuväärtus on ca 100 eurot, kuid tarbija leiab, et soovib tagasi saada paranduskulusid, lisaks kompensatsioon. Tarbija on olnud nõus ekraanivahetuse hüvitamisega summas 180 eurot, lisaks kompensatsiooniga summas 100 eurot ning tema kella ekraani tagastamisega. Ekraani tagastamine ei ole võimalik põhjusel, et vana ekraan on utiliseeritud. Kaupleja pakkus välja kompromissi, millega hüvitab 180 eurot remondi eest, lisaks 50 eurot kompensatsiooniks, kuid seevastu kella soovib kaupleja endale.

Kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud (võlaõigusseaduse § 127 lg 1). Poolte seisukohtadest võib mõistlikult koostoides järeldada, et tarbija kell on valdavas osas töökorras, kuid Apple Pay funktsioon ei ole kasutatav kaupleja lohkuse tõttu. VÕS § 132 lg 3 kohaselt hõlmab kahjuhüvitis eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimaliku väärtuse vähenemine. Lisaks lähtub komisjon VÕS §-st 140, mille kohaselt võib kohus (antud juhul komisjon) kahjuhüvitist vähendada, kui kahju hüvitamine täies ulatuses oleks kohustatud isiku suhtes äärmiselt ebaõiglane või muul viisil vastuvõetamatu.

Kuivõrd tarbija nutikell funktsioneerib valdavas osas ning puudub vaid konkreetne Apple Pay funktsioon, kella ekraan on vahetatud ning kella ei ole mehaaniliselt kaupleja poolt kahjustatud, siis peab komisjon õiglaseks hüvitiseks kella funktsiooni kahjustamises eest 100 eurot. Kella tarbija kauplejale tagastama ei kohustu.

Lähtudes ülaltoodust, rahuldab komisjon tarbija avalduse osaliselt ning mõistab enda siseveendumuse ning VÕS § 115 lg 1 alusel, lähtudes VÕS §-st 139 lg 2 ja §-st 140 lg 1 kauplejalt tarbija kasuks välja hüvitise summas 100 eurot.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/