

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08540
Otsuse kuupäev 12.10.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja OÜ Telescope (12177130)

Tarbija nõue Lepingu täitmine, kahju hüvitamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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:

Tarbija sõlmis kauplejaga 08.05.2024 töövõtulepingu tema sülearvuti parandamiseks. Tarbija andis kauplejale üle töötava arvuti, kuid kauplejal parandus ebaõnnestus, emaplaati kahjustati ja arvuti enam ei töötanud. Tarbija nõudis kauplejalt töö ümbertegemist ning arvuti kordategemist. Kaupleja sellega ei nõustunud.

Tarbija soovib kauplejalt uut emaplaati või kahjutasu.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus jätta see rahuldamata. Kaupleja teatas, tarbija andis parandusse üle kasutatud ja juba eelnevalt kahjustatud arvuti, mida oli püütud eelnevalt remontida. Kaupleja tuvastas diagnostika käigus võimaliku seose kehva jahutusega, radiaatori mahavõtmisel selgus, et arvutit on eelnevalt ebakvaliteetselt hooldatud ning vedelmetalli asemel oli tavaline termopasta. Peale termopasta asemel vedelmetalli paigaldamist arvuti enam ei käivitunud. Kaupleja on arvamusel, et suure tõenäosusega on arvuti mittekäivitumise põhjuseks eelnevalt valesti tehtud tolmutpuhastus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 40 lg 3 kohaselt lahendab komisjon tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid vaidlusi. Komisjon tuvastas, et tarbija algatatud vaidlus tuleneb poolte vahel sõlmitud töövõtulepingust. TKS § 51 järgi lahendab komisjon tarbijavaidluse poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 635 lg 1 järgi kohustub töövõtulepinguga töövõtja saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. Töö peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1). Kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist (VÕS § 646 lg 1). Kui tellija nõuab õigustatult parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist (VÕS § 646 lg 5).

Tarbija väitel kaupleja töö ei vastanud lepingutingimustele. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal on õigus nõuda kauplejalt uut emaplaati või kulude hüvitamist.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, kus tarbijal ja kauplejal on kohustus tõendada neid asjaolusid, millistele tuginevad nõuded ja vastuväited. Tarbija tõendamise kohustus tuleneb Tarbijakaitseseadusest (TKS). TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud, TKS § 46 lg 5 kohaselt lisatakse asjaolude tõendamiseks tõendid.

Tarbija asjaoludel viis ta kaupleja juurde parandusse kasutatud sülearvuti, milline küll töötas, kuid põhjuseks oli fännide täiskiirusel töötamisel tekkiv üleliigne müra. Arvuti kordategemiseks tuli tellida varuosi, kuid osa töid sai teha koheselt. Kaupleja tegi arvutile diagnostika ja pidi teostama termopasta ja vedelmetalli vahetuse, puhastama tolmu ja muu, et tarbija saaks kuni arvutidetailide saabumiseni arvutit kasutada. Pärast termopasta ja vedelmetalli vahetust kaupleja teatas, et arvuti enam tööle ei lähe. Kaupleja selgitustel oli arvutil eriline klaviatuur ja mikroskeem, mis on omavahel seotud ja see põhjustas arvuti mittetöötamise. Tarbija väitel teatas kaupleja tehnik temale, et võib-olla läks vedelmetalli natuke emaplaadi peale ja see põhjustas mittetöötamise. Kaupleja lubas kolme nädala jooksul probleemi kõrvaldada, kuid ei teinud seda. Tarbija pöördus oma arvutiga Maxi IT OÜ poole, kes tuvastas 11.07.2024 arve nr 20240915 kohaselt, et emaplaat on vigane ja arvuti ei käivitu. Tarbija arvab, et emaplaat sai kahjustada kaupleja juures paranduse ajal. Kuigi arvuti oli pool aastat enne arvuti kaupleja juurde viimist teises kohas remondis, kuid tarbija ei pea tõenäoliseks, et seal võis emaplaadi vigastus tekkida, kuna arvuti töötas pärast seda veel kuus kuud.

Tarbija väitel vigastas kaupleja parandamise käigus tema arvuti emaplaati ja seetõttu on kauplejalt uue emaplaadi või kahjutasu nõudmine põhjendatud. Kaupleja vaidles emaplaadi vigastamisele vastu. Tarbija nõude edukuse aluseks on tarbija esitatud asjaolude tõendamine.

Vaidlust ei ole, et seda arvutit oli parandatud ka enne kaupleja juurde parandusse viimist. Komisjonile esitatud tõendite kohaselt ei ole kaupleja poolt emaplaadi vigastamine tõendatud.

Tarbija selgitustel teatas Maxi IT OÜ temale, et arvuti aku oli lahti ühendatud ja emaplaadil oli mitu surnud ahelat, kuid rikke tuvastamine oli nende jaoks keeruline ning seetõttu soovitati tarbijal pöörduda vea tuvastamiseks tootja poole. Komisjon järeldab, et vea tekkimise põhjust ei ole antud juhul parandustöökodades võimalik tuvastada. Tootja poole pöördutud ei ole.

Komisjonile teadaolevate asjaolude alusel ei saa tuvastada emaplaadi vigastamises kaupleja vastutust. Sellel põhjusel ei saa komisjon rahuldada ka tarbija nõuet, milline jääb tõendamatusel põhjusel rahuldamata.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/