

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-17063
Otsuse kuupäev 28.04.2025
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Anna Pauliina Sutt
Lisett Aasamets

Tarbija
Kaupleja Osaühing Arvutiproff (11031452)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.

2. Osaühingul Arvutiproff anda tarbijale üle 11.aprillil 2024 tarbijalt vastuvõetud arvuti, milles sisalduvad (otsuses nimetatud) detailid on samaväärses seisukorras, kui need olid tarbijalt arvuti vastuvõtmisel.

3. Otsuse punktis 2 märgitud kohustuse täitmise võimatuse korral maksta tarbijale hüvitist 232,90 (kakssada kolmkümmend kaks, 90) eurot.

4. Mõlemal juhul (otsuse täitmisel punktis 2 või punktis 3 ettenähtud viisil) on kaupljal õigus enne otsuse täitmist nõuda tarbijalt 11.aprilli 2024 osutatud teenuse tasu maksmist summas 25,00 (kakskümmend viis) eurot.

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:

Pooled sõlmisid septembris 2023 lepingu, millega kaupleja kohustus komplekteerima tarbija poolt üleantud detailidest (emaplaat ja graafikakaart) ja tarbijale müüdud detailidest arvuti ning tarbija kohustus tasuma kauplejale kokkulepitud hinna.

Kaupleja esitas tarbijale 30.septembril 2023 arve nr 184004199 56,90 euro tasumiseks ja 1.oktoobril 2023 arve nr 307 176,00 euro tasumiseks. Tarbija selgituste järgi osteti arvuti jaoks ka graafikakaart hinnaga 85,00 eurot, mille kohta arvet ei ole. Tarbija tasus arved ja sai kauplejalt komplekteeritud arvuti kätte.

11.aprillil 2024 pöördus tarbija kaupleja poole põhjusel, et arvuti ei läinud tööle. Samal päeval saatis kaupleja tarbijale teate, millest on võimalik järeldada, et arvutit parandada ei saa kuna emaplaat ei tööta. Kaupleja pakkus 12.aprillil 2024 tarbijale emaplaadi ja muude vajalike detailide asendamist tarbija kulul; tarbija pakkumust ei aktsepteerinud.

21.oktoobril 2024 läks tarbija kaupleja kontorisse eesmärgiga saada kujunenud olukorras konsultatsiooni, kuid kaupleja töötaja teatas tarbijale, et arvuti on utiliseeritud. Tarbija väidab, et ei saanud kauplejalt eelnevalt mingit teadet selles, et kaupleja nõuaks arvuti ära viimist või, et kauplejal on kavatsus arvuti mingi aja pärast utiliseerida. Pooled arutasid kujunenud olukorras kokkuleppe saavutamise võimalusi. Kaupleja pidi tegema uue arvuti ostmiseks pakkumuse, millele tehakse allahindlust 150,00 euro ulatuses. Tarbija väidab, et kaupleja pakkumuses olid hinnad keskmisest kõrgemad, mistõttu kokkulepet ei saavutatud.

26.oktoobril 2024 nõudis tarbija kauplejalt kahju hüvitamist summas 317,90 eurot (56,90 + 176,00 + 85,00). Kaupleja keeldus kahju hüvitamisest ja teatas, et arvuti ei olegi utiliseeritud ja see võib olla kuskil laos. Kaupleja keeldus arvuti seisukorra kontrollimisest.

Tarbija nõustub esitatud kahju hüvitamise nõudest maha arvama diagnostika tasu 25,00 eurot ja nõuab kauplejalt 292,90 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Tarbija tõi oktoobris 2023 komplekteeritud ja tarbijale üleantud arvuti remonti aprillis 2024. Samal päeval diagnoositi rike (emaplaat ei tööta) ja teatati sellest tarbijale. Tarbijale selgitati, mida tuleb arvutiga teha, et see töötaks. Samuti teatati, et diagnostika maksab 25 eurot, kui klient ei remondi arvutit kaupleja juures. Kui remondiks vajalikud detailid ostetakse kauplejalt, siis diagnostika tasu ei küsita. Pakkumus saadeti tarbijale samal päeval, kuid sellele ei tulnud mingit vastust.

Tarbija arvutit hoiti kaupleja ruumides. Seitsme kuu pärast pakkis kaupleja arvuti kokku ja viis selle lattu, kus hoitakse kõiki seadmeid (telereid, arvuteid jm). Kaupleja ei mõista, kust tuli kliendile mõte, et see hoiuruum võiks olla niiske. Kaupleja kinnitab, et ei visanud arvutit minema, vaid lihtsalt viis selle sobivamasse kohta.

Hiljem tuli klient kavatsusega osta uus arvuti ja küsis ka vana arvuti saatuse kohta. Kuna sel hetkel oli tööl inimene, kellel ei olnud teavet arvuti asukoha kohta, ütles ta kliendile, et tema arvutit

kontoris ei ole; see võidi ära visata või viia laoruumi. Kliendile pakuti kompensatsiooni, so uue arvuti ostmist allahindlusega. Klient nõustus kompensatsiooniga 150 euro ulatuses. Samal päeval saadeti tarbijale uue arvuti pakkumus.

Tarbija sellele pakkumusele ei vastanud. Mõne aja pärast helistas keegi mees ja küsis kompensatsiooni 320,00 eurot. Selleks ajaks oli kliendi arvuti laost juba kontoris toodud, millest helistajale ka teatati. Helistaja lubas info edasi anda.

Edasiselt ei näidanud klient oma arvuti vastu üles vähimatki huvi. Ta ei tulnud, et veenduda selles, kas tegemist on tema arvutiga või milline on arvuti seisukord, vaid süüdistas kauplejat selles, et tema arvuti „võib olla toores“. Klient ähvardas kaebuste ja kahju hüvitamise nõuete esitamisega, millest kaupleja järeldas, et tarbijal ei ole mingit huvi oma arvuti tagasi saamise vastu, vaid ta soovib kaupleja kulul enda rahalist olukorda parandada.

Kaupleja on seisukohal, et ei ole tarbijale mingit kahju põhjustanud. Tarbija arvutit säilitati kaupleja kulul üle kaheksa kuu. Tarbija arvutile ei ole tekitatud mingit kahju, sest see oli juba kauplejale üleandmise ajal katki. Tarbija saanuks arvuti tagasi mistahes sobival ajal peale diagnostika tasu maksmist; kaupleja tõendab arvuti säilimist fotoga pakendatud arvutist.

Kaupleja väidab ka, et arvel nr 307 sisaldub lisaks detailidele ka teenustasu, mille tagastamiseks puudub igasugune alus. Klient sai need teenused ja oli nendega rahul, ilma mingeid nõudeid esitamata. Samuti tahab tarbija saada 85 eurot hüvitist kaardi eest, mis ei ole seda raha väärt.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendatakse tarbijavaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb töövõtulepingul. VÕS § 635 lg 1 järgi kohustub töövõtja valmistama või muutma asja või saavutama muu kokkulepitud tulemuse, tellija aga maksuma selle eest tasu.

Poolte vaidlus põhineb sellel, kas kaupleja on tarbijaga sõlmitud lepinguid rikkunud ja põhjustanud sellega tarbijale kahju või mitte.

Tarbija väidab, et kauplejal lasus kohustus hoida talle üleantud vara, kuid kaupleja seda ei teinud. Kaupleja on keeldunud vara hävimisega põhjustatud kahju hüvitamisest. Kaupleja väidab, et ei ole tarbijale kahju tekitanud. Tarbijalt võeti vastu arvuti, mis ei olnud töökorras. Arvuti on säilinud ja tarbijal on võimalik see igal ajal kauplejalt kätte saada.

Kahju hüvitamise nõudega seonduvalt annab komisjon alljärgnevad selgitused.

VÕS § 127 järgi on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Kahju ei kuulu hüvitamisele ulatuses, milles kahju ärahoidmine ei olnud selle kohustuse või sätte eesmärgiks, mille rikkumise tagajärjel kahju hüvitamise kohustus tekkis. Lepingulist kohustust rikkunud lepingupool peab hüvitama üksnes kahju, mida ta nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal, välja arvatud juhul, kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu. Isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). Kahjuhüvitisest tuleb maha arvata igasugune kasu, mida kahjustatud isik sai kahju tekitamise tagajärjel, eelkõige tema poolt säästetud kulud, välja arvatud juhul, kui kasu mahaarvamine oleks vastuolus kahju hüvitamise eesmärgiga.

VÕS § 128 järgi võib hüvitatav kahju olla varaline või mittevaraline. Varaline kahju on eelkõige otsene varaline kahju ja saamata jäänud tulu. Otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläänud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks. Saamata jäänud tulu on kasu, mida isik oleks vastavalt asjaoludele, eelkõige tema poolt tehtud ettevalmistuste tõttu, tõenäoliselt saanud, kui kahju hüvitamise aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Saamata jäänud tulu võib seisneda ka kasu saamise võimaluse kaotamises.

Eelneva alusel hindab komisjon esmalt tarbijale kahju tekkimist ja selle suurust.

Kahju hüvitamise nõude maksmapaneku eelduseks on kahju tekkimine; kahju tekkimise tõendamise kohustus lasub kahjustatud isikul. Tarbija väidab, et kaupleja on põhjendanud talle kahju 292,90 eurot, mis koosneb kauplejale üleantud graafikakaardi maksumusest (85,00), arvel nr 184004199 märgitud detaili maksumusest (56,90) ja arve nr 307 maksumusest (176,00), millest on maha arvestatud aprillis 2024 tehtud diagnostika tasu (25,00).

Komisjonile on esitatud kaupleja arve nr 184004199, millega on tõendatud, et kaupleja müüs tarbijale arvuti komplekteerimiseks vajaliku detaili Montech X3 Glass Midi-Tower, RGB, Karastatud klaas – Must (tootekood X3GLASSBK) hinnaga 56,90 eurot. Vaidlust ei ole selles, et tarbija tasus ostuhinna ja tarbijale kuuluv detail paigaldati arvutisse.

Komisjonile on esitatud kaupleja arve-saateleht nr 307, millega on tõendatud, et kaupleja müüs tarbijale arvuti komplekteerimiseks vajalikud detailid LEXAR 960GB SSD ketas, DeepCool CPU FAN universaal 300 ja CHIFTECH 600W Bronze plus koguhinnaga 126,00 (41,00 + 20,00 + 65,00) eurot. Ostuhinna tasumise üle vaidlust ei ole. Tarbijale kuuluvad detailid paigaldati arvutisse.

Tarbija hindab kahjana ka arvutisse paigaldatud graafikakaardi maksumust (85,00 eurot), kuid selle soetamismaksumuse kohta tõendeid esitatud ei ole. Kaupleja ei vaidlusta arvutisse graafikakaardi paigaldamist, kuid väidab, et tarbija nimetatud hind on ülemäära kõrge.

Avalikult kättesaadava teabe järgi varieerub graafikakaardi maksumus vahemikus 5,60 kuni 500,00-600,00 eurot. Kumbki pool ei ole täpsustanud arvutisse paigaldatud graafikakaardi omadusi; seega puudub komisjonil võimalus kontrollida ja hinnata kummagi poole väiteid. Komisjon hindab VÕS § 127 lg 6 alusel graafikakaardi maksumuseks 50,00 eurot.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et arves nr 307 sisaldub ka tasu töö eest (50,00 eurot), mille tarbija on 1.oktoobril 2023 pretensioonideta vastu võtnud. Kumbki pool ei ole väitnud, et aprillis 2024 arvuti töös ilmnenud häired oleks seotud 1.oktoobril 2023 vastuvõetud tööga. Seega ei ole töö eest makstud tasu hinnatav kahjana.

Eelnevat kokku võttes andis tarbija 11.aprillil 2024 kaupleja valdusse arvuti, milles sisaldasid asjasse puutuvad detailid soetusmaksumusega 232,90 (56,90 + 126,00 + 50,00) eurot.

Järgnevalt hindab komisjon, kas kaupleja on tarbijaga sõlmitud lepinguid rikkunud. Pooled ei vaidle selles, et arvuti lakkas töötamast emaplaadi rikke tõttu. Arvutisse paigaldati tarbija poolt üleantud emaplaat; seega ei ole tegemist kauplejast tingitud asjaoluga ja selle rikke eest kaupleja ei vastuta.

Poolte selgitused kattuvad selles, et kaupleja pakkus 12.aprillil 2024 tarbijale emaplaadi ja muude vajalike detailide asendamist tarbija kulul; tarbija pakkumust ei aktsepteerinud. Seega oli aprillis 2024 olukord, milles tarbija oli saanud kauplejalt teenuse (vea diagnostika) maksumusega 25,00 eurot, kauplejal puudus seadusest tulenev arvuti parandamise kohustus ja pooled arvuti parandamises kokkulepet ei sõlminud.

Vaidlust ei ole selles, et tarbija ei ole diagnostika eest kauplejale tasunud. Vaidlust ei ole ka selles, et arvuti jäi 12.aprillil 2024 poolte kokkuleppel kaupleja valdusse. Tarbija ei nõudnud arvuti

väljaandmist ja kaupleja ei nõudnud arvuti ära viimist. Tarbija on esitanud nõudes tuginedes asjaolule, et kaupleja teatas 21.oktoobril 2024 tarbijale kuuluva arvuti utiliseerimisest.

Komisjon selgitab kauplejale, et töövõtja (teenuse osutaja) kannab töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö valmimiseni; kui kokku on lepitud töö vastuvõtmine või kui see on tavaline, kannab töövõtja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö vastuvõtmiseni või vastuvõetuks lugemiseni (VÕS § 640 lg 2). Reeglina tähendab see kokkulepitud töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot. Riigikohus on selgitanud, et VÕS § 640 lg 2 on analoogia korras kohaldatav ka juhul, kui kahju tekib esemele, mis on töö tegemiseks/teenuse osutamiseks töövõtjale üle antud. Seega hõlmab VÕS § 640 lg 2 töövõtja valdusesse antud eset üldiselt, mitte üksnes töövõtulepingu alusel tehtud konkreetset tööd või teenust.

Tarbijal oli õigus eeldada, et teenuse osutamiseks üleantud arvutit hoitakse ja säilitatakse viisil, mis ei muuda üleantud eseme omadusi. Töövõtja peab tagama tellija asjade säilimise ja vältima nende kahjustumist kuni töö valmimiseni, töö vastuvõtmiseni või vastuvõetuks lugemiseni töövõtjal lasuva üldise kaitsekohustuse alusel. Tulenevalt töövõtulepingu iseloomust, pidi kaupleja lepingu sõlmimisel ette nägema vastutust tema valdusesse antud esemete juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko eest (VÕS § 127 lg 3).

Eelnevat kokku võttes asub komisjon seisukohale, et kui kaupleja töötaja selgitas selles, et arvuti utiliseeriti vastab tegelikkusele, siis vastutab kaupleja tarbijale tekitatud kahju eest kogusummas 232,90 eurot. Vastutusest vabanemiseks pidanuks kaupleja tõendama, et selgitas tarbijale enne lepingu sõlmimist (aprillis 2024) arvuti hoidmise tingimusi ja tähtaegu ning võimalikku hoiutasu rakendamist. Kaupleja pidanuks samuti selgitama tema valdusesse jäetud vara utiliseerimise eeldusi ja enne utiliseerimist saatma tarbijale hoiatusteate. Sellekohaseid tõendeid kaupleja esitanud ei ole.

Eelneval ei ole aga vaidluse lahendamisel määravat tähendust, kuna kaupleja väidab, et teade tarbija arvuti utiliseerimisest osutus ekslikuks ning tarbija vara on säilinud. Kaupleja on oma väite kinnituseks esitanud foto. Poolte selgitused kattuvad selles, et kaupleja teatas tarbijale sellest 26.oktoobril 2024.

Seega oli tarbija nädala kestel kauplejalt saadud ebaõige teabe tõttu eksimuses. Vaatamata kauplejalt saadud kinnitusele arvuti säilimise kohta, ei ole tarbija kahju hüvitamise nõuet vara väljaandmise nõudega asendanud. Komisjon selgitab tarbijale, et vara saatuse kohta ebaõige teabe avaldamine ei ole iseenesest hinnatav kahju tekkimisena.

Komisjon mõistab, et tarbija vajab eeltoodud asjaolude ja ebaselguse tõttu kindlust kõnealuse arvuti seisukorra kohta ning selgitab, et kauplejal lasub kohustus kontrollida ja tõendada tarbijale, et hüvitisnõudes nimetatud detailid on arvutis jätkuvalt olemas ja samas seisukorras, kui need olid 11.aprillil 2024 kui arvuti anti kaupleja valdusse. Kui see nii ei ole või kui kaupleja mingil põhjusel keeldub arvuti seisukorra kontrollimisest ja tellijale väljaandmisest, lasub kauplejal kohustus maksta tarbija hüvitist vara hävimise eest.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija esitatud kahju hüvitamise nõue, mis põhines teabel, et vara on hävinud, on rahuldav tarbijale kuuluva vara üleandmisega; selle võimatuse korral aga hüvitise maksmisega.

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

Aase Sammelselg

Anna Pauliina Sutt

Lisett Aasamets

/allkirjastatud digitaalselt/