

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/25-04111
Otsuse kuupäev	17.05.2025
Komisjoni koosseis	Maria Alajõe
Tarbija	
Kaupleja	Dlb Trading OÜ (11791329)
Tarbija nõue	Lepingust taganemine.

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus.

Kauplejal hüvitada tarbijale toote maksumus.

Asjaolud:

Tarbija tellis 06.05.2024. a kaupleja e-poest elliptilise trenaažööri Tunturi ja tasus selle eest koos saatmiskuluga 684,99 eurot.

Tarbija sai toote kätte 08.05.2024. a ja pöördus kaupleja poole 16.05.2024 probleemiga, et lisatud adapter ei sobi EL elektrisüsteemi. Kaupleja asendas adapteri.

03.06.2025. a esitas tarbija kauplejale pretensiooni seoses tootel ilmnenud defektiga (seade ei hoia koormust; see muutub pidevalt, isegi kui on valitud staatiline koormusrežiim). Tarbija soovis saata diagnostikasse vaid osa tootest. Pooled suhtlesid toote pakendamise ja saatmise teemal ning kaupleja selgitas, et toode tuleb remonti saata kahes pakendis ja täiskomplektsena. Suhtluses tekkis mõnekuuline paus ning novembris täpsustasid pooled uuesti toote remonti saatmist.

Kaupleja ja tarbija leppisid kokku kulleri saatmises, et viia toode remonti, kuid vaatamata tarbija täpsustustele käis kuller kaks korda valel aadressil.

Seade anti remonti viimiseks kullerile üle alles 27.12.2024. a. Tarbija sai seadme remondist tagasi 29.01.2025. a ja teavitas samas uuesti kauplejat, et seade toodi tagasi sama probleemiga ja viga on jätkuvalt parandamata. Tarbija väitel oli remondi käigus kaotatud ära pakend, millesse oli pakitud trenaažööri põhiosa. Toode tagastati tarbijale kaubaalusel, kilesse mässituna. Tarbija selgitas, et selleks, et veenduda toote defekti püsimises ei olnud vajalik kogu toote lahti pakkimine. Tarbija on edastanud kauplejale ja hiljem komisjonile video, kust nähtub, et koormus ei ole jätkuvalt püsiv. Tarbija esitas kauplejale raha tagastamise nõude. Kaupleja keeldus tarbija lepingust taganemist aktsepteerimast.

Tarbija esitas raha tagastamise nõude, kuna peab ebamugavusi, mis on teda saatnud alates toote

ostu esimesest päevast, olulisteks: trenaažöör oli kohe defektne, puudus õige toiteadapteri, kuller telliti korduvalt valele aadressile. Suurimaks ebamugavuseks peab tarbija asjaolu, et trenaažöör tagastati sama veaga ning tuli uuesti saata parandusse.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tellis toote 06.05.2024. a ning sai selle kätte 08.05.2024. a. 15.05.2024. a teavitas tarbija kauplajat, et tootel on vale pistik (mitte EU), mille peale saadeti tarbijale uus pistik.

03.06.2024. a teavitas tarbija, et „Toode ei hoia koormust, see muutub pidevalt, isegi kui on valitud staatiline koormusrežiim“.

04.06.2024. a palus kaupleja saata toote kontrolli, kuid tarbija ei reageerinud sellele mitu kuud.

27.12.2024. a saatis tarbija toote lõpuks garantiikontrolli, mille tulemusena tuli 21.01.2025. a hooldusest info, et toote arvuti vahetati välja.

29.01.2025. a andis tarbija kauplajale teada, et viga on parandamata: „Probleem ei lahenenud – masin ei hoia endiselt seatud koormust/takistust vastavalt valitud režiimile“.

19.02.2025. a palus kaupleja saata toote uuesti garantiiremonti.

05.03.2025. a tuli garantiiosakonnast vastus: „Trenaažöör ei olnud turvaliselt pakitud, trenaažööri põhiosa oli üldse ilma pakendita, mille tagajärjel sai viga, pedaal oli kokku, plasma katki, kere möranenud, komplektis puudus ekraan“.

Kokkuvõttes selgitab kaupleja järgnevat: esimesel korral saatis tarbija toote remonti ja see parandati – arvuti vahetati välja. Kuid tarbija sõnul jäi toote defekt parandamata, mistõttu saatis ta toote tagasi garantiiremonti. Seekord vastas kaupleja tarbijale, et toote kontroll/remont ei kuulu garantii alla, kuna toode oli ebaturvaliselt pakendatud ning sai transportimisel kahjustada. Tarbija sõnul saatis ta toote kauplajale teist korda samas pakendis, milles kaupleja selle talle tagastas. See tõstatab küsimuse, kuidas võis tarbija sellisel juhul veenduda, et toode ei ole endiselt töökorras, kui ta ei ole seda pakendist lahti võtnud. Kaupleja vastusele lisatud piltidelt nähtub, millises seisukorras jõudis toode teist korda garantiiremonti.

Sellest tulenevalt ei saa kaupleja tarbija nõuet rahuldada, kuna toode on tarbija süül saanud mehhaanilisi vigastusi ja sellel puudub ekraan.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Vastavalt VÕS § 217¹ lg 2 loetakse asi lepingutingimustele vastavaks kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitlusvõime ja muud omadused vastavad

kokkulepitud tingimustele. Käesoleval juhul on tarbija tõendanud, et tootel esines defekt ning kaupleja on võtnud toote garantiiremonti. Tarbija venitas toote garantiiremonti saatmisega ning remont venis ka seetõttu, et kuller käis korduvalt valel aadressil, kuigi tarbija oli aadressi täpsustanud.

Kaupleja väitel vahetati trenadžööril arvuti. Tarbija saatis kauplejale video, millega tõestas paranduse ebaõnnestumist. Kaupleja ei ole tõendanud, et garantiiremont õnnestus.

Tarbija on väitnud, et toode tagastati talle garantiiremondist kaubaalusel kilesse mässituna ilma pakendita, millesse tarbija selle saatmiseks pakkis. Kaupleja ei ole seda väidet ümber lükanud.

Kaupleja on tarbijale väitnud, et tarbija ei saanud veenduda toode defekti püsimises ilma toodet täiel määralt pakendist lahti võtmata. Komisjon sellega ei nõustu, sest tarbija on tõendanud, et toote defekti püsimises veendumiseks ei olnud vajalik trenadžööri kokkupanek. Asjaoludest nähtub, et videole tuginedes paluti tarbijal toode uuesti parandusse saata. Komisjonile esitatud fotod ei tõenda kaupleja väidet, et toote põhiosa oli tagasisaatmisel pakendamata. Kaupleja esitatud fotodelt on näha, et trenadžöör oli täies ulatuses pakendatud nii pappkarbi kui ka nn mullikile abil. Kaupleja ei ole ümber lükanud tarbija väidet, et toode oli pakendatud samadesse pakenditesse, milles tarbija sai toote tagasi garantiiremondist. Komisjon märgib ka, et kui remonditöökoda tuvastas, et toode võis olla transpordi käigus kannatada saanud, siis oleks neil tulnud pöörduda kulleri poole selgituste saamiseks. Käesoleval juhul ei ole kaupleja esitanud ühtegi sellekohast tõendit.

VÕS § 218 lg 1 sätestab, et kaupleja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus esines juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem. Sama paragrahvi lõige 2 kohaselt vastutab kaupleja tarbijamüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Käesoleval juhul ilmnes toote defekt esimesel aastal. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Vastavalt VÕS § 222 lg-le 1 kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega eaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta. Kaupleja on tunnistanud puuduse olemasolu ning seda, et tootele teostati garantiiremont, mille käigus asendati toote arvuti. Peale garantiiremonti ilmes, et probleem jäi püsima ning tarbijal paluti toode uuesti saata garantiiremonti, mida tarbija ka tegi, kasutades samu materjale, milles toode oli talle garantiiremondist tagasi saadetud. Ühtlasi esitas tarbija lepingust taganemise avalduse arvestades ebamugavusi, mis kaasnesid nii suure toote korduva parandusse saatmisega.

Vastavalt VÕS § 223 lg 1 p-ile 5 võib tarbija müügilepingust taganeda, kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Komisjon leidis, et tarbija jaoks tekitas põhjendamatut ebamugavust suure ja raske toote teistkordne parandusse saatmine peale esmase paranduse ebaõnnestumist.

Komisjon leidis, et tarbijal oli õigus pakendada toode nii nagu seda oli teinud garantiiremondi teostaja. Vastavalt VÕS § 222 lg-le 4 kannab müüja asja parandamise või asendamisega seotud kulud. Müüja peab tagama, et tarbijal on võimalik kasutada oma seadusest tulenevaid õigusi ilma täiendavate kuludeta. Antud juhul on tarbija pakendanud ühel korral toote pappkarpi ning saatnud selle remonti. Remondist tagastamisel oli toode pakendatud kilesse, millest ka tarbija võis järeldada, et selline pakend on kohane toote uuesti remonti saatmisel. Kaupleja ei ole tõendanud, et toode ei olnud samalaadselt pakendatud tarbijale garantiiremondist tagastamisel.

Lähtudes eeltoodust leidis komisjon, et tarbijal oli õigus lepingust taganeda ja saada tagasi toote eest lepingu alusel makstud tasu.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/