

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-16028
Otsuse kuupäev 10.06.2025
Komisjoni koosseis Mare Merimaa
Katrín Kuldkepp
Ronald Wilhelm Rozin

Tarbija
Kaupleja Benefit Shop OÜ (11091589)

Tarbija nõue asja asendamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.

2. Kohustada Benefit Shop OÜ asendama Tarbija kõrvarõngad lepingutingimustele vastava toote vastu.

Selgitus:

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse veebilehele avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

05.07.2023 ostis Tarbija Benefit Shop OÜ-lt (edaspidi Kaupleja) kuldkõrvarõngad hinnaga 340 eurot.

Tarbija avalduse kohaselt pöördus ta juunis 2024.a. Kaupleja poole parandustöö tegemiseks, kuid seal öeldi, et garantii on kuus kuud ning mingit parandust nad ei tee. Seetõttu viis ta juunis 2024.a. kõrvarõnga parandusse ning maksis parandustöö eest 38 eurot. Tarbija väidetel toote karkass osutus suure kivi jaoks nõrgaks.

14.11.2024 esitas Tarbija Kauplejale pretensiooni põhjusel, et toote tagumine osa purunes uuesti.

Tarbija soovib toote asendamist, sest parandustöö ei aita.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbijavaidluse käigus selgitusi ei andnud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulanud Tarbija ning uurinud esitatud tõendeid ja materjale, leiab, et Tarbija avaldus tuleb rahuldada alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses, s.o Tarbijale müüs vallasasjana kuldkõrvarõngad Kaupleja kui müüja, kes sõlmis lepingu oma majandustegevuses.

Asja lepingutingimustele vastavust tarbijalemüügi puhul sätestab VÕS § 217¹. VÕS § 217¹ 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.

Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustamise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem (VÕS § 218 lg 1). VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest.

VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Tarbija põhjendas, et ta pöördus Kaupleja poole juunis 2024.a. ning talle öeldi, et garantiiage on läbi.

Tulenevalt tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 lg-st 1 vaidlus lahendatakse poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Kuivõrd Kaupleja ei ole esitanud vastuväiteid Tarbija avalduse osas, siis puudub alus viimase väidete mitteamistamiseks.

Kuivõrd Tarbija pöördus Kaupleja poole juunis 2024.a., siis ei olnud vaidlusaluste kõrvarõngaste üleandmisest möödunud ühte aastat. Eeltoodust tulenevalt lasus Kauplejal tõendamiskohustus tõendada toote vastavust lepingutingimustele, kui ta Tarbijaga ei nõustunud. Seda ta ei teinud.

Tarbija tõendas fotodega, et kõrvarõngaste tagumine osa on katki läinud. On nähtav, et kõrvarõngaste konstruktsioon ei ole tugev. Seda põhjendas Tarbija ka komisjoni istungil, et tootel on suur kivi ning tagumine detail karkassil on selle jaoks liiga nõrk.

Tarbija viis kõrvarõngad parandusse, mida tõendab Kella OÜ 5.07.2024 kviitung nr 188.

VÕS § 222 lg 5 kohaselt kui ostja nõuab õigustatult asja parandamist ja müüja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib ostja asja ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt selleks mõistlike kulutuste hüvitamist. Kuivõrd Kaupleja keeldus parandustööst, siis oli Tarbija õigustatud laskma seda parandada.

14.11.2024 pöördus Tarbija uuesti sama probleemiga Kaupleja poole ning andis üle kõrvarõngad. Komisjoni istungil Tarbija selgitas, et sai Kauplejalt kõrvarõngad kätte alles veebruaris 2025.a. ning mingit parandust ei tehtud.

Tarbija soovib defektsete kõrvarõngaste asendamist, millise nõude osas komisjon ka seisukoha võtab.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt 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 ebaproportsionaalseid kulusid. Seega esmaseks õiguskaitsevahendiks on asja parandamine või asendamine.

Kuivõrd Tarbija tõendas, et kõrvarõngad ei vasta lepingutingimustele, siis on ta õigustatud nõudma nende asendamist ning nõue kuulub rahuldamisele.

Asja materjalidest ilmneb, et Kaupleja ei ole vastanud Tarbija kaebusele. Samuti ei ole ta vastanud tarbijavaidluste komisjonile.

Komisjon juhib Kaupleja tähelepanu asjaolule, et tarbijakaitseaduse (TKS) § 24 lg 5 kohaselt kaupleja on kohustatud tarbija kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebusele samas vormis vastama ja teavitama tarbija nõude rahuldamisest või kaebuse võimalikust lahendusest 15 päeva jooksul arvates kaebuse saamisest, kui seaduses või Euroopa Liidu määruses ei ole sätestatud teist tähtaega. Vastus tarbijale saadetakse tarbija märgitud postiaadressil või e-posti aadressil, kui tarbijaga ei ole kokku lepitud teisiti. Sama paragrahvi lõike 6 kohaselt kui käesoleva paragrahvi lõikes 5 nimetatud tähtaja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on kaupleja kohustatud viivitust põhjendama ja tarbijat sellest kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitama, määrates uue mõistliku tähtaja.

Seaduse nõuded on täitmiseks kohustuslikud.

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

Mare Merimaa

Katrin Kuldkepp
Ronald Wilhelm Rozin

/allkirjastatud digitaalselt/