

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/25-03341
Otsuse kuupäev	12.06.2025
Komisjoni koosseis	Mare Merimaa Katrín Kuldkepp Ronald Wilhelm Rozin

Tarbija Kaupleja	OÜ Kohvisemu (12391448)
---------------------	-------------------------

Tarbija nõue	parandustöö tegemine
--------------	----------------------

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.

2. Kohustada OÜ Kohvisemu teostama Tarbija kohvimasina osas tasuta parandustöö garantii korras.

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:

18.03.2021 ostis Tarbija OÜ-lt Kohvisemu kohvimasina Philips „Series 3200 EP3241/59“ hinnaga 382,48 eurot, millele lisandus käibemaks 20%. Kohvimasina kogumaksumuseks oli

458,97 eurot (18.03.2021 arve nr KEE-101922).

18.03.2021 maksis Tarbija kaheaastase lisagarantii eest 59 eurot (arve nr KEE-101922).

5.09.2024 esitas Tarbija Kauplejale pretensiooni.

5.09.2024 sai Tarbija Kauplejalt vastuse, et kohvimasin vaadetakse üle ning paluti see transpordiks ette valmistada.

Tarbija väidatel esialgselt räägiti tasuta remondist ning hiljem tasulisest remondist.

14.02.2025 teatati, et antud seade ei lähe garantii korras remontimisele.

3.03.2025 Kaupleja teatas, et kohvimasinal on kahjustatud nii emaplaat kui ka juhtplaat, mis viitab välisele tegurile, milleks on tõenäoliselt olnud ülepinge või voolu kõikumine. Vähene hooldus ning katlakivi võivad olla emaplaadi kahjustamise probleemiks.

Tarbija väidatel mingit ülepinget ei esinenud ning kohvimasinat on ta hooldanud. Kaupleja ei ole arvesse võtnud, et kohvimasina osas oli sõlmitud lisagarantii.

Tarbija nõuab seadme tasuta parandamist.

Kaupleja seisukoht:

Kui on tegemist lisagarantiiajaga siis võetaksegi masin garantiikorras sisse ja käsitletakse seda kui garantiijuhtumit nii kaua, kui tehnik ei ole öelnud vastupidist. Antud juhul Tarbijale tehnik selgitas, et tegemist ei ole garantiijuhtumiga.

Garantii (ning lisagarantii) alla lähevad kõik masinast endast tingitud rikked ning tehase defektid. Kui viga on tingitud masina hooldamisest või muust välisest tegurist, siis ei ole tegu garantiilise juhtumiga ning kliendile tehakse tasuline remondipakkumine, millega tal on õigus kas nõustuda või keelduda.

Masinal on antud juhul kahjustatud nii emaplaat kui juhtplaat. Kui kaks plaati põlevad korraga läbi, siis viitab see välisele tegurile, milleks on tõenäoliselt olnud ülepinge või voolu kõikumine. Viga avaldus pärast mitmeaastast kasutamist ning antud juhul ei ole alust arvata, et tegu oleks olnud müügieelse defektiga. Masin on ostetud 18.03.2021. Selle kohta, mis täpelt on antud vea algpõhjuseks, saab tehnik öelda vaid oma subjektiivse arvamuse (antud juhul ülepinge/voolu kõikumine). Tehniku pädevuses on hinnata, kas viga on tingitud masinast endast (garantiiline) või välisest tegurist (mittegarantiiline). Mitme erineva tehniku hinnangul on masina kahjustused sellised, mis viitavad välisele tegurile.

Peale tehnikute on masinaga tegelenud ka teine töökoda. Peale esmakordset remondipakkumise tegemist, kui klient olukorraga ei nõustunud, saatis Kaupleja masina ülevaatamiseks Philipsi ametlikku tootja poolt volitatud grantiiteenindusse saamaks juhtumi kohta kolmanda osapoolse hinnangu. Ka nende tehnikud jõudsid samale järeldusele, et tegu ei oleks olnud tootja garantii ajal garantiilise juhtumiga kuna viga ei ole tingitud masinast endast vaid välisest tegurist. Seega jäi Kaupleja oma seisukoha juurde, et antud masina remont ei kuulu garantii alla ning Kaupleja pakkus tasulist remonti.

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 kohvimasina 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.

Tarbija maksis Kaupleja poolt esitatud 18.03.2021 arve nr KEE-101922 alusel lisagarantii kahe aasta eest 59 eurot. Tegemist on müügigarantiiga VÕS § 230 lg 1 mõttes, mille kohaselt müügigarantii käesoleva peatüki tähenduses on müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus müüdud asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest asendada või parandada või seda hooldada, et tagada selle vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele, või maksta tagasi asja eest tasutud ostuhind. Müügigarantiiga antakse ostjale seaduses sätestatud soodsam seisund.

VÕS § 231 sätestab müügigarantii erisused tarbijalemüügi puhul, mille lõike 1 kohaselt peab müügigarantii sisaldama tarbija jaoks lihtsas ja arusaadavas keeles rida andmeid nagu müügigarantii andja nimi ja aadress, müügigarantii tingimused, garantiist tulenevate õiguste kasutamise kord, selgitus, et tarbijal on õigus asja mittevastavuse korral tasuta kasutada seadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid müüja vastu ning et müügigarantii ei mõjuta seda õigust ning nende asjade loetelu, mille suhtes müügigarantii kehtib.

VÕS § 231 lg 2 kohaselt garantii tuleb tarbijale esitada hiljemalt asja üleandmisel kirjalikult või muul püsival andmekandjal, mida tarbija saab kasutada. Seejuures eelnimetatud paragrahvi lõike 3 kohaselt, kui müügigarantii andja on rikkunud käesoleva paragrahvi lõigetes 1 ja 2 sätestatud, ei välista ega piira see garantii kehtivust.

Komisjonile ei ole esitatud seaduse nõuetele vastavaid müügigarantii tingimusi, mida Kaupleja pidi Tarbijale väljastama. Juhindudes VÕS § 231 lg-st 3 tuleb lähtuda, et müügigarantii laieneb vaidlusaluse kohvimasina kõigile detailidele.

Vaidlus puudub, et Tarbija esitas pretensiooni müügiagarantii kehtivuse ajal.

Kaupleja vastuväidetel ei ole tegemist garantii korras remondiga, kuivõrd kahjustatud on seadme emaplaat ja juhtmeplaat, mis on tõenäoliselt tingitud hooldamisveast või välistest teguritest. Tarbija, mitte nõustudes Kauplejaga, põhjendas, et ta on teostanud nõuetekohast hooldust ning mingeid toote kahjustavaid välistegureid ei ole esinenud.

Kaupleja esitatud vastuväidetele ei ole lisatud usaldusväärseid tõendeid, millest ilmneks, et tootmisvea esinemine vaidlusaluse kohvimasina osas on välistatud ning et tegemist on Tarbijapoolse hooldamisnõude rikkumisega või mingite väliste teguritega, mille eest Kaupleja ei vastuta. Kaupleja on viidanud erinevate tehnikute arvamusele, kuid mingeid usaldusväärseid

tõendeid esitatud ei ole, s.o puuduvad vastavad aktid, eksperdi arvamus.

Kaupleja kodulehel oleva info (kohvisemu.ee/faqs/garantii-remont) kohaselt garantii ajal teostatud remondikulu peab hüvitama klient, kui rike on tekkinud toote hooldamatusest või ebakorrektsest osade paigaldamisest. Ülepinget/välist faktorit ei ole kirjelduses märgitud. Seega Kaupleja väited garantii välistamisele ülepinge korral ei vasta tema enda poolt avaldatud garantiitingimuste selgitusele.

Poolte kirjavahetusest ilmneb, et Kaupleja on andnud Tarbijale vastuolulisi lubadusi, lubades tasuta remonti. Seejärel sellest taganenud ning on teatanud tasulisest remondist.

VÕS § 6 lg 1 kohaselt võlausaldaja ja võlgnik peavad teineteise suhtes käituma heas usus. Müügilepingu korral on esmaseks õiguskaitsevahendiks asja parandamise või asendamise nõue. 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, 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.

Tarbija taotles kohvimasina parandamist müügigarantii kehtivuse ajal.

Arvestades eeltoodut tuleb nõue rahuldada.

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/