

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-05093
Otsuse kuupäev 18.06.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Mobix JK OÜ (11966208)

Tarbija nõue Asja asendamine.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 115.40 eurot.

1. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis avalduse kohaselt 01.02.2024 .a kauplejalt poest kõrvaklapid OnePlus Buds Pro 2, Arbor green (IMEI/SN: L6672638D8R005X3G), hinnaga 115.40 eurot (Arve MA-2400878).

Tarbija avalduse kohaselt tekkis kõrvaklappidega probleem (Heli kõne ajal halb) ja ta pöördus volitatud hoolduskeskuse LMT Retail&Logistics SIA Eesti Filiaali (TSC volitatud hoolduskeskus) poole 18.02.2025.a ja ettevõtte väljastas talle 13.03.2025.a tehnilise ekspertiisi akti, mille kohaselt tuvastati viga, mis läheb garantiitingimuste alla. Samuti märgiti aktis, et seadet on kasutatud vastavalt tootjapoolsetele ohutus- ja garantiinõuetele. Hoolduskeskus kinnitas ka, et nad on tarnijale selle kohta juba e-kirja saatnud.

Tarbija pöördus 10.03.2025.a kaupleja poole ja soovis kõrvklappide asendamist volitatud hooldustöökoja hinnangu alusel, kuid tarbijale vastati, et kõrvaklapid remonditakse (13.03 ja 24.03.2025 kirjad).

28.03.2025.a kirjutas kaupleja, et kõrvaklapid saabusid tagasi ja kuna garantiiaeg kehtib, siis pakutakse remonti, kuid mitte raha tagastamist ja remont valmib umbes nädala jooksul.

Hiljem aga oma otsust muudeti ja öeldi, et kõrvaklappidel on mehaaniline kahjustus ja remonti ei teostata ja raha ei tagastata ning tegemist ei ole garantiijuhtumiga.

Tarbijale saadeti foto, kuid tarbija selgituste järgi seda kahjustust varasemalt ei olnud. Tarbija selgitab, et kõrvaklappidele oli paigaldatud kaitseümbris, mille jaoks kasutati liimi, et see kleepuks kõrvaklappide laadimisümbrisele. Kõrvaklapid ise pole avatud ega kahjustatud. Väikene kriimustus on tekkinud kõrvaklappide igapäevase kasutamise käigus ja on pindmine.

Tarbija sellega nõus ei olnud ja soovis oma kirjades korduvalt uut toodet (Nt 31.03.2025 ja 03.04.2025) või siis ostusumma tagastamist. Tarbija suhtles veel täiendavalt volitatud hoolduskeskusega, kes kinnitas tarbijale 03.04.2025.a, et nende poolt on garantiiline viga tuvastatud ja klapid ei ole remonditavad.

Lisaks esitati tarbijale defekteerimise arve summas 20 eurot.

Tarbija sõnul tema kõrvaklappe avanud ega kahjustanud ei ole.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei vastanud tarbijavaidluse menetluse käigus.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinnarahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingualusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplajalt kõrvaklapid.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas ostjal on õigus lepingust taganeda või asi asendada. Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele

mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat puudustest.

Kaupleja võttis toote vastu ning väljastas talle 13.03.2025.a tehnilise ekspertiisi akti, mille kohaselt tuvastati viga, mis läheb garantiitingimuste alla. Samuti märgiti aktis, et seadet on kasutatud vastavalt tootjapoolsetele ohutus- ja garantiinõuetele. Hoolduskeskus kinnitas ka, et nad on tarnijale selle kohta juba e-kirja saatnud.

Hiljem aga oma otsust muudeti ja öeldi, et kõrvaklappidel on mehaaniline kahjustus ja remonti ei teostata ja raha ei tagastata ning tegemist ei ole garantiijuhtumiga.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217(1) lg 2 p 1 alusel loetakse asi lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitlusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitud tingimustele. Lisaks eeltoodule tuleb lähtuda ka VÕS § 217(1) lg 3 p 2, mis sätestab, et 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. VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2(2) kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Materjalidest nähtub, et tarbija teavitas defektiga tootest kauplejat.

VÕS § 230(1) sätestab, et kaubandusliku garantii korral peab garantii andja (kaupleja) parandama või asendama kauba tasuta, kui puudus vastab garantiitingimustele. TSC aruanne kinnitab, et puudus vastab garantiitingimustele.

Kaupleja kannab tõendamiskohustust, et puudus (või väidetav füüsiline kahjustus, mis põhjustas puuduse) tulenes tarbija väärkasutusest. Väide kasutaja põhjustatud kahjustuste kohta ei ole tõendatud, mis seovad kriimustusi helipuudusega. Täiendavalt märgib kaupleja eelmainitud kriimustusi, kuid ei seo neid defektiga. TSC tehniline ekspertiis kinnitab heli defekti ja selle sobivust garantiivahetuseks.

Komisjon märgib, et VÕS § 76 lg 1 kohaselt kohustus tuleb täita vastavalt seadusele või lepingule.

VÕS § 100 näeb ette, et võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks on selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt.

Asjas esitatud materjalidest nähtub, et kuna asja parandamine jäi venima ja toodet ei parandatud, siis kaotas tarbija toote vastu huvi ning soovis lepingust taganeda või asja asendada.

Arvestades asjas kogutud tõendeid, siis leiab komisjon, et tarbijal on õigus lepingust taganeda, kuna asja parandamine ei toimunud mõistliku ajajooksul ning sisuliselt on tarbijal ka õigus lepingust taganeda, kuivõrd toode oli katki. Tarbija ei pea tasuma täiendavaid kulusid.

Sarnane põhimõte on ka CESL art 111 lg-s 2, mis ütleb, et kui tarbija valib kauba mittevastavuse parandamiseks kauba parandamise või asendamise, on tal õigus kasutada teisi õiguskaitsevahendeid ainult juhul, kui kaupleja ei ole kaupa parandanud või asendanud mõistliku aja jooksul, mis ei ületa 30 päeva. Komisjon märgib, et tarbijal on õigus lepingust taganeda. Kaupleja on müügilepingut oluliselt rikkunud. VÕS § 223 lg 1 kohaselt loetakse kaupleja müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas ka siis, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist. Antud juhul kaotas tarbija huvi toote vastu, kuivõrd algupärane asja parandamine ei toiminud mõistliku ajajooksul ning tarbija avaldas ka soovi lepingust taganeda.

Tarbija on põhistanud ja tõendanud, et tal esines alus lepingust taganeda. VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/