

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

<b>Asja number</b>	28-1/19-008122
<b>Otsuse kuupäev</b>	09.01.2020
<b>Komisjoni koosseis</b>	Esimees Alar Urm, liikmed Veiko Kopamees ja Lea Vainumäe
<b>Tarbija</b>	
<b>Kaupleja</b>	Mobipunkt OÜ reg. kood 12855379
<b>Tarbija nõue</b>	Ostuhinna tagastamise nõue
<b>Asja läbivaatamise aeg</b>	11.12.2019

### Resolutsioon:

1. **Rahuldada avaldus.**
2. **Kaupleja peab tarbijale tagastama müügilepingu alusel saadu.**
3. **Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.**

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

Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohutule esitatud hagiavaldusest.

### Tarbija avalduse asjaolud ja nõue:

4. Tarbija ostis 19.09.2018.a kaupleja müügiesindusest sülearvuti Apple MacBook (12" Retina) 1.1 GHz/(GB/256GB (Early 2015) hinnaga 799 eurot (Arve nr. W102514). Arvuti ostuks sõlmis tarbija ka järelmaksuga müügilepingu nr. 1985810, milles faktoorigs on AS LHV Finance.
5. Tarbija avalduse kohaselt viis ta 27.06.2019.a arvuti Klaar OÜ-sse, et teostada klaviatuuri tasuta vahetus. Veakirjeldusena on märgitud: „*Diagnostika. Klaver ei tööta korrapäraselt. Tuvastatud X, Tab ja üles alla nupud. Aeg ajalt ilmnevad probleemid. Backup tegemata ja ei ole oluline ka kui peaks töö käigus andmed kaduma minema. Kaanel logo kõrval mõlk. Muidu tavapärased kasutamisest tingitud kulumise jäljed*“.
6. Diagnostika alla märgiti: „*Seadme klaviatuuril esineb osadel klahvidel tõrked-asendame klaviatuurimooduli Apple kvaliteediprogrammi raames. Lisaks tuvastatud seadmel TrackPad tõrked-survetundlikkus ei toimi. Samuti tuvastatud seadme akumooduli rike, vajab vahetamist*“. Lisaks märgiti ära, et klaviatuurimoodul on asendatud ning garantii olemasolul soovitati pöörduda müüja poole, sest puutepaneel ikka ei töötanud ja akumoodul ei läbinud diagnostikatesti.

7. Tarbija sõnul ei olnud ta trackpadi survetundlikkuse funktsioonist teadlik ja arvas, et puutepaneel peabki nii toimima, kuid aku tundus ka varem nõrgavõitu. Pärast seda viis tarbija 25.08.2019.a arvuti kaupleja kätte ja pakkus enda sõnade kohaselt ka Klaar OÜ testi tulemusi, kuid neid ei soovitud. Edasi saadeti arvuti ettevõttesse IM Arvutid kirjeldusega, et nupud ei tööta, mis oli tarbija sõnul vale diagnoos rikkele ja põhjustas omakorda remondi olulise pikeneduse. Lisaks teostati IM Arvutites uuesti sama klaviatuuri vahetus, mis juba varem Klaar OÜ-s teostatud. Arvuti kaanel olev mõlk on tarbija selgituste kohaselt olnud olemas juba müügihetkest alates. Lisaks on tarbija sõnul nüüd ta ilma jäänud Apple toest ja talle oleks veel kehtinud 3-kuuline garantiiprogramm. Pärast IM Arvutid remonti selgus tarbija sõnul kaupleja juures, et viga on hoopis emaplaadis ning tarbija arvates on trackpadi ning aku algusest peale rikkis olnud. Tarbija hinnangul on arvutile teostatud kaks erinevat remonti ja mõlemad on ebaõnnestunud. Kaupleja poolt teostatava remondi kestvus on tarbija sõnul olnud ebanormaalselt pikk ja kestis juba 30 päeva ja tarbija oleks pidanud veel 7 päeva ootama. Tarbija on arvamisel, et arvuti ei vasta müügikuulutusele, sest tegemist ei ole A seisukorras tootega, nagu talle lubati, lisaks viitab tarbija ka autoriseerimata modifikatsioonile. Klaar OÜ on diagnoosinud aku rikke ja selles osas ei ole tarbija sõnul vaidlust.
8. 08.10.2019.a võttis tarbija arvuti tagasi ja loobus kaupleja pakkumisest (emaplaadi ja aku vahetus ning lisagarantii detailidele). Tarbija viis arvuti uuesti 14.10.2019.a Klaar OÜ-sse, kus kinnitati, et arvuti TrackPad ei tööta ja arvuti vajab emaplaadi vahetust ning mehaanilist- ega vedelikukahjustust ei paista.
9. Kokkuvõtvõlt on tarbija seisukohal, et talle on põhjustatud põhjendamatuid ebamugavusi ja remont oli liigselt pikk, lisaks varjati tema eest toote puuduseid ja arvuti ei vastanud müügikuulutusele, mistõttu soovib ta lepingust taganeda.

#### **Kaupleja vastuväited:**

10. Kaupleja väitel oli arvuti seisukord müügi hetkel hea ja vastas sellele, mis oli toote kohta kirjas. Kaupleja kinnitab oma vastuses ka vastupidiselt tarbijale, et mingeid täkkeit ega ka mõlke arvutil müügi momendil ei olnud.
11. Kaupleja juhib tähelepanu asjaolule, et neid teavitamata läks tarbija kõigepealt Klaar OÜ-sse, kuigi peaks pöörduma esmalt kaupleja poole, lisaks kasutas tarbija peale Klaar OÜ diagnostikat arvutit veel kaks kuud, kuigi arvuti oli väidetavalt vigadega, ehk siis vead süvenesid.
12. Kaupleja ei nõustu sellega, nagu ei oleks nad andnud infot Klaar OÜ diagnostika kohta, sest nende poolt vormistatud remonditöö nr. 7155 lehel on kirjas vigade kirjeldus, ehk siis puudub tarbija poolt väidetud ignoreerimine. Kaupleja teostas diagnostika ja tuvastas, et puuteplaadi survetundlikkus ei tööta ning samuti mõned nupud klaviatuuril ja seda vaatamata sellele, et eelnevalt oli teostatud klaviatuuri vahetus.
13. Aku probleemi kaupleja ei tuvastanud ja aku staatus oli „normal“ Arvuti saadeti 27.08.2019.a IM Arvutid AS-i, sest puuteplaadi viga võis olla seotud klaviatuuriga ja Applet oli klaviatuuripaneeli tasuta asendamise kampaania kuni 4 aastat vanadele arvutitele. IM Arvutid AS asendas klaviatuuri ja tagastas arvuti 23.09.2019.a ning ei oleks seda kaupleja sõnul kunagi teinud (klaviatuuri vahetust), kui see ei oleks vajalik olnud ning kuna see probleemi ei lahendanud, siis jätkas kaupleja ise vea otsimist.

14. Kaupleja on seisukohal, et tegemist ei ole ebamõistlikult pikaajalise remondiga, sest remont oli kestnud umbes kuu aega ja pärast emaplaadi vea tuvastamist oleks nädala pärast arvuti remont valmis olnud, lisaks pakuti tarbijale asendusarvutit. Samuti võimaldas arvuti seisukord arvutit edasi kasutada ja tarbija oleks saanud arvuti tagasi võtta. Kuna tegemist on 4 aastat vana arvutiga, siis ei ole õigustatud ka tarbija nõudmine, et arvutit peaks parandama ainult esindustes, sest toote müügigarantii on ammu läbi.
15. Kaupleja ei nõustu ka väitega nagu oleks arvutile nende poolt teostatud kaks ebaõnnestunud remonti, sest nende hinnangul esimene remont alles kestis. Kaupleja oli nõus ka aku asendama, kuid tarbija loobus remondist ja saatis oma esindaja järgi, kes 08.10.2019.a arvuti tagasi võttis.
16. Mobipunkt OÜ vastuse kohaselt ei ole tarbija esitanud ka tõendust selle kohta, et arvuti oli koheselt müügihetkel nii emaplaadi, kui ka aku rikkega ja need vead võisid tekkida kasutuse käigus, sest müügi momendil arvutil neid vigu ei olnud. Ka trackpad töötas korralikult, sest täidab sisuliselt hiirefunktsiooni.
17. Kaupleja on seisukohal, et tarbija nõue lepingust taganemiseks ja raha tagastamiseks on alusetu, sest tegemist ei saanud olla varjatud puudustega, sest puutepaneeli survetundlikkuse puudumise ja aku mittetoimimise oleks tarbija pidanud sellisel juhul koheselt tuvastama. Lisaks ei pöördunud tarbija koheselt nende poole ja kasutas rikkest teadlik olles arvutit edasi.

#### **Komisjoni otsuse põhjendus:**

18. Poolte vahel on müügileping, kaupleja müüs tarbijale arvuti.
19. Harilik tarbija ostetuga analoogne arvuti on piisavalt töökindel, et 4 aastat vana arvuti puhul ei saa eeldada, et sellel tuleb vahetada emaplaat, aku ning puutepaneel.
20. Kaupleja väidab, et puudusi ei olnud asja üleandmise hetkel. Antud puudused ei olnud tuvastatud asja üleandmise hetkel, kuid kui need ilmnesid 2 aasta jooksul pärast arvuti üleandmist. Arvuti vigade tuvastamisel ja parandamisel fikseeriti, et sellel on hariliku kasutamisega seotud kulumine ja puuduvad niiskuskahjustused.
21. Analoogne arvuti ei vaja sellisel määral remonti, kui tarbijale üleantud arvuti. Arvutil vahetatud detailide vahetamist ei ole põhjustanud selle kasutamine, tarbijale üleantud arvuti oli puudustega ja need puudused ilmnesid 2 aasta jooksul pärast asja üleandmist tarbijale. Arvutit parandati 2 korda, kuid see ei õnnestunud. Parandamised põhjustasid tarbijale arvestatavaid ebamugavusi.
22. VÕS § 217 lg 2 p 1 alusel ei vasta asi lepingutingimustele, kui sellel ei ole kokkulepitud omadusi. Müüa avaldas asja müües, et selle seisund on A, mida tuleb tõlgendada kui müüa avaldust, et asi on täiesti korras ja heas seisundis ja sellel ei ole mingit puudust. Sellises seisundis olev asi ei pea olema korras üksnes asja üleandmise hetkel vaid see peab olema kasutatav nii, nagu sarnased asjad mõistliku kasutamise korral tavaliselt. Analoogne arvuti on mõistliku kasutamise korral, kui sellele ei põhjustata mehhaanilist kahjustust või niiskuskahjustust, kasutatav umbes 10 aastat, selleks ajaks ilmnevad eelkõige aku puudused ja seadme aegumisest tingitud puudused. Antud juhul tuvastati, et vigane oli arvuti emaplaat. Kuna ei ole ilmnenud ühtegi viidet emaplaadi rikkumise kohta tarbija poolt on tegemist arvuti valmistusveaga, mis oli arvutil hetkel, kui see tarbijale üle anti.

23. VÕS § 218 lg 2 alusel tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Asja materjalide põhjal on tegemist puudustega, mis ilmneseid kahe aasta jooksul ja arvestades puuduste iseloomu on tegemist puudustega, mis arvutil olid ka selle tarbijale üleandmise ajal, kuid ilmneseid siis, kui asi oli tarbija vaidluses.
24. VÕS § 223 lg 1 ja 2 alusel loetakse müüjat 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. Tarbijalemüügi puhul loetakse müüja oluliseks lepingurikkumiseks ka asja parandamise või asendamisega ostjale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist.
25. Nõude summa osas ei ole vastuväiteid esitatud, vaidlus selle osas puudub. Tarbija poolt lepingust taganemine on tulenevalt VÕS § 116 kehtiv ja kauplejal on VÕS § 189 alusel kohtustus tagastada arvuti eest saadu.

/allkirjastatud digitaalselt/