

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-13966-017
Otsuse kuupäev	23. märts 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Maarja Mere, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Optimera Estonia AS, 11269030
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja 750 euro tagastamise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	18. märts 2021

Resolutsioon:

Jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohutusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt tellis tarbija 06.08.2020 kaupleja kaupluses ukse ja tasus ettemaksu 750 eurot.

Tarbija esitas uksevärvi kood paberil. Tarbija rõhutas, et soovib veinipunast tooni.

Kaupleja esindaja on kirjutanud tellimusse vale koodi ning ei ole Tarbija soovi üle täpsustanud.

Tarbija poolt esitatud paberil on värvikood ja selle taga tooni nimetus, millest on valesti aru saadud. Juhul kui kauplejal tekkis kahtlusi, oleks tulnud asjaolu üle täpsustada.

Tarbija avalduses:

Olime kodus valinud Jeld-Weni kodulehelt ukse mudeli, mis on ainult internetis üleval (kauplustes näidiseid ei ole). Helistasin Jeld-Weni ja küsisin üle, millistes ehituskauplustes meile sobivat mudelit müüakse ja kas on võimalik tellida veinipunane värv (Plastost tellitud aknad on veinipunaste aknaraamidega).

Kuna Ehituse ABC vahendab ka Jeld-Weni välisukse, siis otsustasime alustada just sellest kauplusest. Ehituse ABC-s selgitasime oma soovi ja kuna välisukse maksab 1194 eurot, siis palusin üle vaadata Jeld-Weni kodulehelt, et oleks õige mudel. Mingil põhjusel ei pidanud teenindaja seda vajalikuks. Kaupleja töötaja JeldWeni kodulehte ta ei avanud, et koos oleksime üle vaadanud soovitud mudeli.

Rääkisime, et meil on eritoon ja näitasin enda telefonis Platso poolt saadetud fotot, kus on näha veinipunane toon. Teenindaja ei toonud, esitanud ega näidanud kaupluses värvikaarte, et veenduda õiges värvitoonis. Minul oli välja kirjutatud kodus paberile esmane info, mille alusel otsustasime kauplustes käia ja uurida välisukse tellimuse kohta. Teenindaja kirjutas

lihtsalt info sellelt lehelt maha tellimusse ja üle kontrollimata/näitamata meile, et oleme üheselt aru saanud - esitas tellimuse tehasele. Ei osanud selle peale tulla, et peaksimme omakorda üle kontrollima kaupluse töötaja, kes igapäevaselt peaks vastutama/veenduma tellimuse õigsuses, detailides ja mitte eeldades, et kõik kliendid teavad/tunnevad tema valdkonda. Meile jäi mulje, et teenindaja kiirustas kuhugi ja soovis lihtsalt meist vabaneda. Kuna arvasime, et teenindaja teab, mida teeb, siis enam välisukse teemaga ei tegelenud ja kui tuli 50% ettemaksuarve - käis abikaasa kohapeal maksmas ning jäime ootama tellimuse täitmist.

Septembris tuli e-mail, et uks on kohal. Abikaasa helistas ja uuris telefoni teel teenindaja käest ukse paigalduse kohta ja küsis ka, et kas on meie kirsipunane uks tulnud? Mille peale teenindaja oli algul vaikinud ja siis vastanud, et ja. Kuna abikaasa töötab välismaal, läksin ise 23.09.2020 Ehituse ABC-sse, et maksta teine osa ukse maksumusest. Soovisin enne maksmist ust näha. Mind juhutati lattu, kus selgus, et on tellitud vale mudel ja värv. Algas kirjavahetus, mis on olnud häiriv ja Ehituse ABC ei ole lahendusi pakkunud. Läbi kirjavahetuse on Ehituse ABC teadlik, et soovin õiget mudelit õige värviga - nad on keeldunud. Esitasin ka palve maksta tagasi 50% ettemaksuarve, kuid ka sellest keelduti. Ehituse ABC ei ole omalt poolt pakkunud olukorra lahendamiseks mitte ühtegi lahendust, sest nende seisukoht on, et nad ei ole midagi valesti teinud.

Tarbija on lepingust taganenud ja nõuab Kauplejalt ettemaksu 750 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tellis 06.08.20 JELD-WENi välisukse, tarbija oli eelnevalt koostöös uksetootjaga valinud mudeli ja värvi. Tarbijad tulid ostu vormistama koos oma paberiga, mis on ka vaidlusega seotud materjalidele lisatud. Kliendi käega kirjutatud paberil on selgelt kirjutatud mudeli number ja värvitoon RAL7032, vt lisatud pilt.

Müügidokumendid vormistas kliendihaldur, kelle selgituste kohaselt oli tema jaoks tegemist uue mudeliga ja ta oli seetõttu üle täpsustanud – kas tegemist on ikka JELD-WENi uksega. Klient oli vastanud jaatavalt ja viidanud, et kliendihaldur võib ise nende kodulehelt üle vaadata.

Müügitellimuse tingimustele vastava ukse saabumisel tekkis vaidlus ja klient viitas, et talle pakutakse vale ust – vale mudel ja värv. Klient lisas kirjavahetuse käigus lingi uksele Character Pulse Eco:

<https://www.jeld-wen.ee/tooted/vaelisuksed/vaelisuste-mudelivalik/tuotesivu/?productId=20394> .

Kliendi omakäelise paberi järgi tellis klient ukse ECO LEON.

Klient on andnud müüjale üle omakäeliselt kirjutatud soovi – värv RAL7032 ja mudel CHARACTER LEON ECO, samuti kinnitanud oma valikuid pakkumise alusel ettemaksu tasumisega.

Kokkuvõttes on meil kahju tekkinud olukorra pärast, kuid oleme siiski seisukohal, et probleem tekkis kliendi poolt (ekslikult) kirja pandud info tõttu – klient tuli kindla sooviga ostu vormistama, kuid oli eksinud nii mudeliga kui värviga. Kui kliendihaldur püüdis kliendi soove täpsustada, siis oli klient väga enesekindel ja jättis mulje, et on teinud oma valikud teadlikult ja koostöös uksetootjaga.

Kirjavahetuse käigus edastas meie kliendihaldur kontakti ukse paigalduse kohta. Ukse värvi

osas soovitasime kliendil üks üle värvida, kusjuures teenuse hinnaks kujuneks ca 400.- + KM. Kliendile on saadetud info värvimise kohta.

Saame korraldada koostöös tootjaga värvitooni muutmise juhul kui klient nõustub tasuma täiendavate kulutuste eest.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel on kehtiv müügileping. Poolte vaidlus on selles, kas kaupleja on tellinud selle, mida soovis tarbija.

Esitatud tõendite ja poolte väidete kohaselt andis tarbija kauplejale kirjalikult teabe soovitud ukse mudeli ja värvi kohta. Kaupleja tellis vastava ukse.

Tarbija tugineb sellele, et kaupleja oleks pidanud tellimuse vastuvõtmisel kontrollima, kas tarbija soovib tellida ust, mida tarbija esitatud kirjaliku teabe kohaselt tellida soovis. Kaupleja ei pea kahtlema tarbija poolt kirjalikult esitatud toote andmete õigsuses. Kui tarbija tellis kindla värvikoodi ja mudeliga välisukse ja esitas uksemudeli ja värvikoodi kirjalikult, oli kauplejale tarbija soov selge ning kaupleja ülesanne ei ole tarbija soovi kahtluse alla seadmine. Pooled sõlmisid lepingu sellise ukse müügi kohta, mis on piiritletud tarbija poolt kauplejale antud kirjalikus teabes. Selle teabe õigsusega seotud riisiko on tarbijal, mitte kauplejal.

Tarbija esitatu, et kaupleja teenindaja ei kontrollinud tarbijalt ukse värvi ja mudeli kohta kirjaliku teabe saamisel üle, kas tarbija ikka soovib just sellist ust tellida, ei ole alus lepingust taganemiseks. Tarbija peab hea seisma selle eest, et tema poolt lepingu sõlmimisel antud teave on õige st vastab tarbija tahtele. Kui tarbija esitab välisust tellides kirjalikult teabe uksemudeli ja selle värvitooni kohta, võib kaupleja eeldada, et see teave on õige ning vastab tarbija tahtele.

Lepingust taganemine on lepingu kujundusõigus, mida saab kasutada olulise lepingurikkumise korral. Oluline lepingurikkumine ja lepingust taganemine on reguleeritud võlaõigusseaduse § 116.

Käesoleval juhul puudub kaupleja oluline lepingurikkumine ja tarbijal ei olnud alust lepingust taganemiseks. Seg ei ole tarbija lepingust taganemine kehtiv ning tarbijal ei ole õigust nõuda tasutu tagastamist võlaõigusseaduse § 189 alusel.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/

Maarja Mere

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/