

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-11565-018
Otsuse kuupäev	12. nov 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Margo Tinno, Angela Priks
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing OptiPRO, 10125659
Tarbija nõue	Kohustuse täitmisele sundimine.
Asja läbivaatamise aeg	4. nov 2021

Resolutsioon:

1.Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt ostis tarbija 28.09.2019 prillid. Prillidele paigaldati Hoya klaasid, millele anti 36-kuuline garantii kriimustuste vastu. Tarbija tagastas 06.09.2021 prillid seoses klaaside pinnatöötlemise koorumisega, kulumisvastane kaitse oli eemaldumas. Kaupleja keeldus klaaside vahetamisest, põhjendusel, et tegemist on mehaanilise kahjustusega. Tarbija leidis, et prille on hoitud hoolsalt. Klaaside seisukord tõendab, et toote omadused ei vasta müügi hetkel kaupleja poolt esitatule. Kulumisvastane kaitse ei säili garantiiis lubatud ajavahemiku. Nii klient, kaupleja kui tootja on ühisel seisukohal, et prilliklaaside seisukord ei vasta sellele millised need olid müügi hetkel. Kliendi protest hõlmab seda, et kulumisvastane kate on kulunud ning seda fakti keegi ei vaidlusta. Prillid käisid tootja poolses ekspertiisis, kes tuvastas, et tegemist pole tootmisdefektiga. Tootja oma ekspertiisis ei tuvastanud ning ka ei tõendanud mingil moel, et tegemist oleks kliendi poolse hoolsuskohustuse täitmata jätmisega. Tootja poolt oma garantiiga antud lubadus, et kulumisvastane kaitse kestab vähemalt 36 kuud ei vasta tõele. Sellega ei vasta toote omadused ostulepingus sätestatule. Tarbija esitas 31.10.2021 komisjonile prillidest fotod.

Kaupleja seisukoht:

Hoya annab enda prilliklaaside pinnakattele 36 kuulise garantii hoolsa kasutuse korral. Klient väidab, et on prille hoidnud hoolsalt. Kaupleja paraku sellega ei nõustu ja kliendikonsultant kes tegeles antud juhtumiga kinnitas, et klient prille näidata tuues võttis prillid välja taskust, mitte prillitoosist, vestluse käigus ütles klient, et tal ei ole nii puhas töö kui meil siin prillipoes, prillide raamide ja klaaside seisukord andis tõestust, et tegu ei ole hoolsalt hoitud prillidega. Prillid vaatas esialgu üle ka kaupleja optik, kes nägi, et selliselt hooldatud prilliklaasid ei saa minna kuidagi garantii alla. Klaasidele kriimustuste tekke põhjuseks oli ilmselt õnnetu juhus või mitte hoolsa hoolduse tagajärg, mis on tingitud mitte puhta prillilapiga või riidega prilliklaaside puhastamine. Ka Oxxo Optikatarvete OÜ esindaja Heiki Lints kinnitas seda, et need prilliklaasid ei ole hoolsalt hoitud ning kriimud on tekkinud mehhaanilise kriimustuste tagajärjel. Kaupleja on valmis uued prilliklaasid tegema -50% hinnasoodustusega. Need saab paigaldada vaid uude raami, sest olemasolevatesse prilliraamidesse ei ole uusi klaase mõtet paigaldada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus põhjalikult dokumentaalsete tõenditega ning asus seisukohale, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 kohaselt tekib võlasuhe muuhulgas lepingust.

Kaupleja väljastas tarbijale garantii, mis hakkas kehtima prillide üleandmisega 28.09.2019. VÕS § 230 lg 1 on müügigarantiiks käesoleva peatüki tähenduses on müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus müüdud asi garantiis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest välja vahetada, parandada või tagada muul viisil asja vastavus garantiis ettenähtud tingimustele, millega antakse ostjale seaduses sätestatust soodsam seisund. VÕS § 231 lg 1 peab tarbijalemüügi puhul müügigarantii sisaldama tarbija jaoks arusaadavalt esitatud andmeid garantii põhisisu ja sellest tulenevate õiguste kasutamise korra kohta. Muuhulgas tuleb garantiis märkida millised õigused garantii tarbijale annab, garantiist tulenevate õiguste kasutamise kord ning garantii tähtaeg. VÕS § 155 lg 3 kohaselt võib garantii andja võlausaldaja vastu esitada üksnes garantiist tulenevaid vastuväiteid. Garantiitingimuste kohaselt garanteerib tootja hoolsa kasutamise korral klaaside refleksi- ja kriimustuskindluse 36 kuu jooksul ning vahetab prilliklaasid vajadusel uute samaväärsete vastu. Poolte vahel on vaidlus, kas tarbija on prillidega hoolsalt ringi käinud ning kas prilliklaasidele laieneb Hoya poolt antud garantii. Komisjon hindas, kas prilliklaasidele tekkinud kahjustused olid tekkinud tarbija poolt vaatamata prillide hoolsale kasutamisele. Komisjon tutvus tarbija poolt saadetud fotodega ning tuvastas, et prilliklaasidel esineb mehaanilisi kahjustusi ehk kriime, mille tõttu kaitsekiht on hakanud maha kooruma. Prilliklaaside kaitsekiht koosneb mitmetest nägemist parandavatest kihtidest ja kui läätse kriimustuse tulemusena kihid läbistatakse, siis võib juhtuda, et teatud soodsate tingimuste kokkulangemisel (valed puhastusvahendid, liiga tugev puhastusliigutus, abrasiivsete osakeste olemasolu läätse ja puhastusvahendi vahel, jne) hakkab kate kooruma. Prilliraamid olid näha kulumise jälgi. Komisjon tuvastas, eeltoodule tuginedes, et prillidel esinevad kahjustused viitavad sellele, et tegemist ei ole hoolsa kasutamisega. Tegemist pole valmistaja praagiga, mistõttu komisjoni hinnangul prilliklaaside kahjustumisele garantii ei laiene. Komisjon soovib tarbijale kaaluda kaupleva poolt pakutud soodustuse kasutamist.

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

Jüri Aava
/allkirjastatud digitaalselt/

Angela Priks
/allkirjastatud digitaalselt/

Margo Tinno
/allkirjastatud digitaalselt/