

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-14178-011
Otsuse kuupäev	18. veebr 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu, liikmed Keijo Lindeberg, Mari-Liis Aas
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Karnaluks, 10407659
Tarbija nõue	lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	11. veebr 2022

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

03.11.2021 tellis Tarbija Kaupleja e-poest www.KL24.ee kanga.

07.11.2021 sai Tarbija kauba kätte. Pakendit avades selgus, et saadetud kangas on teist värvitooni, kui Kaupleja veebilehel lubatud oli. Veebilehel oli toode tumepunane, kätte saadud riie oli lilla.

Tarbija kirjutas samal päeval Kauplejale sooviga kangas tagastada.

Kaupleja vastas, et mõõtu lõigatud kangast ei ole võimalik tagastada. Saadetud on õige toode, erinevad operatsioonisüsteemid esitavad seadmetest nähtavaid värvitoone erinevalt, mistõttu tuleb kindla värvitooni soovi korral külastada värvide nägemiseks kauplust.

Tarbija märkis täiendavalt, et värvitoon täiesti erineb sellest, mis on müüja kodulehel. Antud juhul lubatud "tumepunane" värv on realselt tumelilla, violetne vm, ma vaatasin seda nii päevavalgusel kui ka õhtul, nii välguga kui ka ilma, proovisin erinevaid värviseadeid nii arvutis kui ka telefonis, kuid siiski ei saanud näha sarnast värvi, mis on müüja kodulehel.

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu Tarbija nõude rahuldamisega. Vaidlusalune kaup vastab lepingutingimustele.

Tehniliste lahenduste värvierinevuste eest oleme hoiatanud kliente kasutustingimustes.

Värviteadlikke ja -nõudlikke kliente soovitame alati füüsilist poodi külastada

Me teeme oma fotod päevavalguse valgusspektris ja värvid kontrollitakse värvi-kalibreeritud (Pantone/X'rate) monitorilt. Antud kangas on läikega. Läige võimendab lisavalguse spektrit.

- antud värv sisaldab oma spektris sinist ja see omakorda sõltub valguse temperatuurist, mistõttu kliendi välguga tehtud pilt on rõhuga violetse suunas (tänu sinise riba üleküllusele). Välg ja valdav enamus LED-valgustitest/pirnidest moonutavad värve sinise suunas. Välguta pilt on ilmselt tehtud külgsuunas tuleva pilves ilma valguses. Soovitasime kliendil vaadata kangast päeva/päikese-valguse käes, millega ta ilmselt kaasa ei tulnud.

Me ei saa kuidagi kontrollida kliendipoolset seadet millega pilti kuvatakse. Kuna ülemaailmne www kasutab igivana ja kitsast värviruum (sRGB), siis värvikaod ja -moonused on märgatavad iga programmi/brauseri siirde korral, mille eest ka hoiatame ja see on üldisemalt teadvustatud. Sellesama kitsa värviruumi korvamiseks teevad tootarendajad nn pildiparandus-logaritme oma seadmetesse, mis teeb asja veel keerulisemaks. Need seadmed/monitorid kuvavad värve veelgi rõõmsamalt ja soojemalt. Samas peame arvestama, et väga palju on kasutuses nn säästutehnikat, kus nt energia kokkuhoiu eesmärgil (sülearvutites) säästetakse ekraanikirkuse arvelt ning nähtav on hallim/sinisem kui tegelik pilt.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ja sellele lisatud materjaliga ning asjas antud poolte selgitustega, leiab, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele.

Esitatud tõenditest nähtub, et tarbija tellis eritellimusel kanga kaupleja e-poest.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule. Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1¹).

07.11.2021.a sai tarbija kauba kätte. Selgus, et kangas on teist värvitooni, kui kaupleja lehelt nähtub (kaupleja lehelt nähtub ja arvel kirjas tumepunane, reaalselt lilla/violetne). Tarbija avaldas samal päeval soovi kangas tagastada. Kaupleja pole nõus ostusummat tagastama ja on seisukohal, et mõõtu lõigatud kangast ei ole võimalik tagastada ning tehnikaseadmed võimaldavad kuvada värvitoone erinevalt ja kindla värvitooni soovi korral tuleb külastada kauplust. Tarbijal on taganemisõigus VÕS §-de 56 lg 1 ja 62 alusel. Samas on oluline märkida, et VÕS § 53 lg 4 p 2 kohaselt ei kohaldata taganemisõigust lepingule, mille esemeks on sellise asja üleandmine, mis on valmistatud arvestades lepingupooleks oleva tarbija isiklikke vajadusi.

Komisjonile esitatud materjalidest nähtub, et tegemist oli eritellimusega ning kangas on välja lõigatud ja tarbijale üle antud vastavalt tarbija poolt esitatud mõõtudele ehk kangas on kohandatud konkreetse tarbija vajadustele.

Komisjon selgitab, et kui tegemist pole just näiteks standardmõõtudega kardina jaoks lõigatud kangaga, ei ole tõenäoliselt kauplejal sellist kangast võimalik enam edasi müüa ning antud sätte üheks eesmärgiks on kaitsta kauplejat selliste toodete tagastamise eest, mida tal ei ole võimalik enam edasi müüa. Samuti pole tegemist antud juhul puudustega tootega, kuna fotodelt nähtub, et reklaamitud toote värv ja toote reaalne värv on samasugused. On loomulik, et iga valguse käes on kangas mõnevõrra erinev. Seega tuleb jätta kaebus rahuldamata.

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

Mihkel Kivisalu
/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Liis Aas
/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg
/allkirjastatud digitaalselt/