

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Asja number            | 19-1/22-00664-030                                             |
| Otsuse kuupäev         | 14. märts 2022                                                |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Edith Sassian, liikmed Mari-Liis Aas, Katrin Kuldkepp |
| Tarbija                |                                                               |
| Kaupleja               | Kohvisemu Eesti OÜ, 14707462                                  |
| Tarbija nõue           | lepingust taganemine ja raha tagastamine                      |
| Asja läbivaatamise aeg | 8. märts 2022                                                 |

### Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus OÜ Kohvisemu vastu rahuldamata.
  2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevalt päevast.
- Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.
- Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevalt päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

### Asjaolud:

08.10.2021 sõlmisid tarbija ja Kohvisemu OÜ kohvimasina JURA E6 Piano Black ostumüügilepingu. Toote hind 799 eurot. 04.12.2021 ilmnes masinal rike (masin töötab väga aeglaselt, kohvi tuleb vaid paar tilka), Kaupleja parandas 09.12.2021 selle kohapeal.

03.01.2022 ilmnes uuesti sama viga. Tarbija tagastas 05.01.2022 masina kauplajale sooviga lepingust taganeda. Tarbija teatas lepingust taganemisest ka 14.01.2022 kirjas.

19.01.2022 sai tarbija kauplajalt teate, et masin on remonditud ja tarbija peab sellele järgi tulema.

Seisuga 28.02.2022 on tarbijal tasutud 400 eurot. Lepingu periood on 24 kuud, kuid tarbija väitel soovis varem ära maksta (telefonikõne 28.02.2022).

Tarbija nõue on lepingust taganemine ja raha tagastamine.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustu.

Tarbija pöördus, nagu ta ka ise kirjutab, kauplaja poole 09.12.2021. Kaupleja müügiinimesed vaatasid masina üle ja teostasid tavapäraseid puhastustoiminguid. Peale seda töötas masin korralikult. Tarbija sai masina ca 1h pärast tagasi. Masinale ei teostatud parandust vaid lihtsalt puhastus, mida tarbija oleks saanud ka kodus ise teha.

Kuu aega hiljem tekkis tarbijal sama probleem uuesti. Seejärel saatis kauplaja masina garantiiremonti kontrolli. Garantiiremondis puhastati masin ära ja seadistati natuke veski jahvatatust. Kaupleja sai ka täpsema selgituse teenindusest:

„Selgitan veskitega seonduvat- uutel veskitel on teravad lõiketipud, mis kasutamise alguses parajaks kuluvad, seda tegelikult ei panda täheleegi masinat kasutades. Seega kasutades häid ube ei tohiks kõnealust probleemi ette tulla. Mis võib olla konkreetse

pahanduse põhjuseks on raske öelda, kuid pakun kogemusele toetudes, et kui kasutada liiga õliseid tumeda röstiga ube, siis need kitivad terad täis, jahvatusaste muutub peenikeseks ning selle reguleerimisest pole tolku- peab veski lahti võtma ja puhastama ning siis reguleerima“. See on spekulatsioon, kuid on tihti tõeks osutunud (klient kindlapeale ei tunnista midagi ning poodides pakutav ubade sortiment on väga lai). Mõlemal korral kui klient masinaga on kaupleja poole pöördunud ei ole masinat tegelikult parandatud vaid ainult puhastatud ja seadistatud.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

Esitatud tõenditest nähtub, et leping on poolte vahel sõlmitud, kokkulepitud hind on tarbija poolt kauplejale tasutud ja lepingu ees on tarbijale üle antud.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Müügilepingut reguleerivate normide kohaselt on müüja põhikohustuseks asja üleandmine ja ostjal omandi tekkimise võimaldamine (VÕS § 208 ja § 209). VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule; lg 3 kohaselt loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale.

VÕS § 223 lg 1- 3 kohaselt müüjat loetakse 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.

Materjalidest ja poolte selgitustest nähtub:

08.10.2021 sõlmisid tarbija ja Kohvisemu OÜ kohvimasina JURA E6 Piano Black ostu-müügilepingu. Toote hind 799 eurot. Tarbija omandas kohvimasina TF Bank AB (publ.) Eesti filiaali järelmaksulepinguga nr 9360143.

04.12.2021 tarbija sõnul ilmnes masinal rike (masin töötav väga aeglaselt, kohvi tuleb vaid paar tilka) Kaupleja parandas 09.12.2021.

03.01.2022 tarbija sõnul ilmnes uuesti sama viga. Tarbija tagastas 05.01.2022 masina kauplejale sooviga lepingust taganeda. Tarbija teatas lepingust taganemisest ka 14.01.2022 kirjas.

Kaupleja väidab, et masin oli korras, masinat tegelikult ei parandatud vaid on ainult puhastatud ja seadistatud. Mõlemal korral oli kohvimasin must. Tarbijale oli selgitatud masina hoolduse ja regulaarse puhastuse vajadust.

Vaidluste vältimiseks komisjoni menetluse kestel vahetas kaupleja kohvimasina uue vastu. Ka selle masinaga ei jäänud tarbija rahule, tema väidete kohaselt ei ole vahetatud masin uus, vaid kasutatud. Oma väiteid ei ole tarbija tõendanud. Tarbija jätkuvalt soovib lepingust taganeda.

Kaupleja kinnitas, et vahetatud kohvimasin on uus, karp avati tarbija juuresolekul. Kaupleja kinnitas, et uue masinale kehtib 2-aastane garantii alates 10.03.2022, s.o. päevast, mil vormistati arve uue masina peale.

Kaupleja kinnitas komisjonile: „Käitusime täpselt meie kokkuleppe järgi nagu ka eelmise meilivahetuses kirjutatud oli. Tellisime JURAst uue kohvimasina ja vahetasime selle kliendile välja. Masina võtsime kasti seest kliendi juuresolekul välja, et vahetada ära veepaak, kohvipaksusahtel ja piimavahustaja. Täpselt nagu kokku lepitud. Peale masina kätte saamist helistas klient mulle oma uue murega. Täpsustasin talle, et masinaid testitakse tehases mistõttu võib ka leida masinast kohvipuru. Kuna klient minu kinnitustega nõus ei olnud, siis pakkusin talle võimalust, et võime masina veelkord ringi vahetada kui ta seda kasutanud ei ole. Kuna tegemist oleks uue masina vahetamine teise uue masina vastu ei oleks sellel mingit lisakulu meie jaoks.

Lisan manusena meilile ka uue arve, millega hakkas kehtima kliendile uus 2 aastane garantii. Lisaks manuses ka pilt kirjast, mis on enamasti JURA masinatel kohviubade mahutis, et ka sellekohast infot klientidele anda tehases testimise kohta“.

Kaupleja ei ole oma kohustusi rikkunud, tarbija pretensioonidele reageeris kaupleja kiiresti, masinat on puhastatud ja seadistatud. Vaidluse lahendamiseks pakkus kaupleja tarbijale uut kohvimasinat, milles tarbija juuresolekul vahetati välja eelmise kohvimasina tarbija poolt kasutatud osadega - veepaak, kohvipaksusahtel ja piimavahustaja. Uuele kohvimasinale kehtib kauplejapoolne uus 2-aastane garantii.

Kuna kauplejapoolne müügilepingu rikkumine ei ole tõendatud, tarbijal ei ole õigust lepingust taganeda, tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

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

Edith Sassian  
/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Liis Aas  
/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp  
/allkirjastatud digitaalselt/