

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-15868-012
Otsuse kuupäev	29. märts 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu, liikmed Mari-Liis Aas, Aivar Kask
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Juta & Kaido, 10300826
Tarbija nõue	asja asendamine
Asja läbivaatamise aeg	27. märts 2022

### **Resolutsioon:**

1. Rahuldada tarbija avaldus.
  - 1.1 Kauplejal on kohustus asendada üks oma kuludega.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Otsusega mittenõustumisel võivad pooled vaidlust jätkata maakohtus, kauplejal tuleb hagi esitamisest teavitada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit

### **Asjaolud:**

Avalduse kohaselt esitas Tarbija ukse mõõtude jaoks muudatuse 13.09.2021 e-maili teel (), mis oli eelnevalt telefoni teel kauplejaga kooskõlastatud (tellimus nr 21 1119).

Tarbija avaldab avalduses, et "Sain 06.09.2021 hinnapakkumise uksele. 08.09.2021 tegin juba esimese osamakse. 13.09.2021 hommikul helistasin ukse valmistajale ja küsisin kas on võimalik muuta veel ukse mõõtu. Vastseks sain et üks ei ole veel läinud tootmisele ja saatke palun kirjalikult, et jääks jälg. Kõne lõppedes saatsin ka kohe maili (13.09.2021). Jäin heausklikult ootama, millal üks valmib. Lepingus kirjas et tode valmib novembris 2021. Kannatlikult ootasin 02.12.2021 ja tegin siis maili teel järelepärimise kaugel mu üks on? Vastseks sain et üks valmib ühe kahe nädala jooksul, siis täpsustasin veel üle et mul oli ju üks mõõdu muudatus. Millele vastati et muudatusest ei teata midagi...Sellepeale saatsin uuesti kordus maili sellest et 13.09.21 olin saatnud muudatuse ja et suhtlesin ka telefoni teel ja siis lubati muudatused teha. ukse valmistaja tunnistab et mingi selline kõne on olnud, aga kirjaliku kinnitust pole minult saanud- ometi on see mul ju olemas ja kõik teised mailid on kätte saadud. Lisaks ei ole üks valminud lepingu järgi tähtajaliselt.

Kaupleja ei ole nõus uute mõõtudega ust tegema. Kuigi 02.12.21 ei olnud ju veel üks tegemisel eirasid nad ikkagi minu soovi mõõte muuta teistkordselt(saatsin neile 13.09.21 maili edasi). 10.12.2021 maksin teise osa uksest ära, kuna kaupleja ähvardab viivistega ja praegu lubab lisada ka viivised ladustamise eest. Soovin saada minule sobivas mõõdus ust." Tarbija on esitanud avalduses pakkumise, kirjavahetuse, arved ja tasumise kviitungid.

Tarbija nõuab ukse asendamist õigete 13.09.2021 saadetud täpsustatud mõõtudega.

### **Kaupleja seisukoht:**

Tarbija pöördus meie ettevõtte poole 04. september 2021 sooviga saada hinnapakkumist maja

välisuksele. E-maili olid lisatud soovitud toote lengi välismõõdud (880 x 1850 mm), soovitatav värvitonaalsus ning käelisuus. Samuti oli kirjeldatud mudeli number meie koduleheküljel olevalt maja välisuste galeriist vaadatuna. Kliendile koostati 06. septembril hinnapakumine kõikidele soovitud parameetritele. Hinnapakumises oli meil sõnaselgelt kirjas tingimused: „Tasumise tingimused: arve alusel 50% ettemaks ja 50% enne kauba väljastamist ja pakumine ei sisalda avatäidete transporti ega paigaldust.“ Klient tasus sellest hoolimata hinnapakumise alusel meie arveldusarvele 8. septembril 306,60€. Omalt poolt koostasime peale seda kirjaliku tellimuse kinnituse koos osalise tasumise arvega. Suhtlesime ka kliendiga telefoni teel, arutasime üksipulgi tellimuses oleva uksekomplekti detailid üle ning saatsime (09. september 2021 9:54) kliendile pooltevahelise kokkuleppe tellimusena nr 21 1119 ning ka tasumist tõendava dokumendi osalise arve näol numbriga 210897. Lisaks sai tellimuskirjas rõhutatud, et kliendiga sai suheldud telefoni teel ja võrreldes pakumisega muudatusi ei tehtud.

Me ei vaidlusta, et klient helistas ka peale seda ja arutas lengi välismõõtude muutmise kohta. Kuid kindlasti sai sellisel juhul talle meie poolt öeldud, et seda on vaja teha kirjalikult e-maili teel tarbija tahteavalduse alusel. Ühtegi muudatust või tellimuse muutmist telefoni teel ei lepita kokku, kuna hilisemalt ei ole võimalik tuvastada, mida keegi väitis, kui peaks ilmema mõni asjaolu, mis embkumba poolt ei rahulda.

2. detsembril kirjutas klient meile e-mailile ja soovis teada uksekomplekti valmimise aega. Kliendi päringule vastati mõne tunni jooksul ning teavitati täpsustatud valmimise aeg. Lisaks teavitati klienti samas kirjas asjaoludest, mis põhjusel toote valmimise aeg on täpsustunud. Samal päeval saatis klient meile e-kirja kus ütles, et „Kõrguse mõõt sai muudetud, kõrguseks 1940“. Kliendile sai ka koheselt kirjalikult vastatud, et muutmisest ei ole meile laekunud informatsiooni. Sellele vastusele eelnes ka kõne kliendiga, kus ta uuris asjaolusid lengi kõrguse muudatuse osas. Kliendile sai ka telefoni teel ette loetud kõik meil registreeritud e-kirjad suhtluses kliendiga.

Klient kirjeldab oma avalduses, et „13.09.21 olin saatnud muudatuse ja et suhtlesin ka telefoni teel ja siis lubati muudatused teha.“ Selles detsembri kuus viidatud telefonikõnes ei ole kohe kindlasti lubatud kliendile ühtegi lubadust.

Kuna klient tunnistas, et tal on kindlasti vaja kõrgema mõõduga uksekomplekti, pöördus müügikonsultant esmalt tehasesse ja uuris, millised võimalused on kliendile saada või teha veel ümber midagi võrreldes kehtiva tellimusega. Koostöös tehasega sai kliendile vastu veel tulla ja klienti teavitatud 03.12.2021 10:05 kirjas, et kõrgemat uksekomplekti saab teha alternatiivselt veel nii, et teeme talle ülemise lengipuu kõrgema. Nii oleks klient saanud kõrgemamõõduga uksekomplekti.

Klient aga sellele vastanud ei ole ning uksekomplekt tehti lõplikult valmis 09.12.2021 vastavalt tellimuslepingule 21 1119. Tagasi tulles septembri kõnele peale kirjaliku tellimuse 21 1119 kinnitust, uuris klient meie mäletamist mööda võimalust uuendatud lengi välismõõduga uksekomplekti valmistamiseks. Meie klienditeenindus vastas sellele, et seda saab, aga selleks tuleb võimalikult kiirelt saata kindlasti kliendil tarbija tahteavaldus meie müügi e-mailile. Kuna meil ei registreeritud kahe nädala jooksul antud kliendi tahteavaldust, läks uksekomplekt töösse vastavalt pooltevahelisele tellimuslepingule 21 1119, mille klient tasudes osalise tasumise arve tunnistas soovikohaseks.

Meil ei ole registreeritud tarbija poolt kirja 13. september, mida ta väidab saatnud olevat. Oleme ka pöördunud oma e-maili teenusepakkuja poole arupäringuks selle kirja kohta, kuid

ka nemad ei oska öelda lõplikku tõde, kuna e-mailide logid olevad väga minimaalsed hiigelsuurte andmemassiivide tõttu.

Kui klient väidab, et saatis küll omapoolselt e-maili uute mõõtudega, siis kuna tootjapoolset vastust ei tulnud talle, oleks ta pidanud tegelikult uurima, kas antud e-mail jõudis ka kohale. Igasugune tarbija tahteavaldus tellimuse muudatuseks vajab tootjapoolset kirjalikku kinnitust. Liiatigi kliendi hilisemalt kirjeldatud mõõdu puhul oleks ümber arvutatud ka toote hind ja küsitud esmalt tarbija kinnitust, et kas ta on suuremast uksekomplektist tingitud hinnamuudatusega nõus.

Kliendipoolsel nõusolekul oleks ka tootja kinnitanud, et antud hinnamuudatus lisandub lõpptasumise arvele ning kinnitanud omapoolselt tellimuse muutumisest. Seadusest tulenevalt võib tellimuslepingut muuta pooltevahelisel kokkuleppel. Kokkulepet aga kinnitab mõlema poole kinnitus lepingu muudatuseks. Meie nõudel on kinnitused poolte vahel alati e-maili teel kirjalikult taasesitataval kujul. Kohe kindlasti ei ole tarbijat ähvardatud tema väite kohaselt viivistega toote ladustamise eest.

Tellimuslepingus on tingimus, et „Arvel näidatud kaup kuulub müüjale kuni arve lõpliku tasumiseni. Kui oleme saatnud teavituse toote (toodete) valmimise kohta, siis palume valminud tootele (toodetele) järele tulla hiljemalt kahe nädala jooksul, peale seda (kahte nädalat) rakendub laotasu 1€+km20% ööpäevas 1 toote kohta.” Omapoolselt klient on saanud ju tellimusega tutvuda, meieni ei ole jõudnud vastuväiteid ning seetõttu on mõistmatu kliendi viide ähvardusele. Info laotasu kohta kirjutati kliendile meeldetuletuseks ka lõpptasumise arve saatmisel tellimuse valmimisel, et see kliendil kindlasti ei ununeks ega tuleks näiteks üllatusena, kui klient peakski hiljem tootele järele tulema. Ühtlasi teavitati samas kirjas ka uksekomplekti kättesaamise koht ning kellaajad.

Oleme omapoolselt tarbijaga olnud väga varmad vastavalt võimalusele leidma lahendusi, alternatiive, kirjutanud alati põhjalikult kõikidest asjaoludest ning võimalustest. Kliendi soov antud olukorras on saada üks soovitud mõõtudega. Pooltevaheline omavaheline kokkulepe on olnud uksekomplekt lengi välismõõduga 880 x 1850 mm vastavalt tellimuse kinnitusele nr 21 1119. Kui kliendil on aga hilisemalt tekkinud soov kõrgema uksekomplekti järele, siis me pakume omapoolselt vastu tulles, et pakendame uksekomplekti lahti ning valmistame talle kõrgema ülemise lengipuu. Sellisel teel saab klient uksekomplekti lengi välismõõduga 880 x 1940mm. Antud kokkuleppe saavutamisel teeb tootja uksekomplekti ringi jaanuari kuu jooksul.

Kaupleja esitab täiendavalt menetluse käigus seisukoha; "Nagu ka oma kirjalikus vastuses Teile vastasime, peab vastavalt reeglitele olema kirjaliku tellimuse hilisem muudatus poolte vahel kirjalikult taasesitatavas vormis mõlemapoolselt kokku lepitud. Lepingu osaks muutub see ju juhul, kui teine pool on ka selle kinnitanud kirjalikult. Oleme oma kirjalikus selgituses TTJA kirjeldanud, et kuigi klient väidab ukse mõõdu muudatuse saatnud olevat, ei ole meie seda registreerinud. Sellest tulenevalt ei olnud ka meie teadlikud ukse mõõdu muudatusest ega ole ka seda seetõttu kinnitanud kliendile. Meil ei ole olnud tarbijaga omavahelist suhtlemist peale Teile ja kliendile edastatud vastust, kus oli ka kirjas meie poolt pakutav lahendus. Oleksime omalt poolt valmis oma vastuses pakutud lahenduse jaanuaris ära tegema, nagu kirjalikult ka pakkusime. Klient ei ole ka meile eraldi teavitanud selle lahenduse nõusolekust."

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning

sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust.

Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplejalt eritellimusel ukse.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdü asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas kaupleja vastutab asja mittevastavuse eest (VÕS §-id 103 ja 218).

Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas korrektselt kauplejat puudustest. Puuduse sisuks oli uks, mis oli valede mõõtudega ning asjaolu, et kaupleja ei jälginud viimaseid tarbija esitatud mõõte.

Esitatud materjalidest nähtub, et tarbija on tõendanud, et ta on vastava e-kirja mõõtudega kauplejale saatnud, kuid kaupleja ei ole antud asjaolu veenvalt ümber lükanud ning ühtegi kirjalikku tõendit esitanud. Seega saab komisjoni hinnangul lugeda ka tarbija saadetud e-kirja mõõtudega lugeda siduvaks.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 6 järgi ei vasta tarbijamüügi puhul asi kokkulepitud tingimustele, kui asi ei ole seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, seda eelkõige asja reklaamimisel või etiketidel. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale; kuue kuu jooksul ilmnenu puuduse korral eeldatakse, et asja mittevastavus oli olemas kauba üleandmise ajal. Materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat puudustest.

Komisjon märgib, et VÕS § 76 lg 1 kohaselt kohustus tuleb täita vastavalt seadusele või lepingule. VÕS § 100 näeb ette, et võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks on sellest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmiseiga viivitamine.

Kaupleja ei nõustunud, et tegu on puudusega, kuivõrd leidis, et täitis kõik vastavalt lepingule ning tarbija oli vea ise põhjustanud.

Asjas kogutust materjalidest nähtub, et tarbija esitas vastavad tõendid mõõtude osas. Komisjoni hinnangul saab lugeda neid poolte vahel siduvaks.

Kaupleja on müügilepingut oluliselt rikkunud. VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt.

Seetõttu on tarbijal õigus nõuda asja asendamist. Komisjon märgib, et alternatiivselt on õigus tarbijal ka lepingust taganeda. Kaupleja on müügilepingut oluliselt rikkunud. VÕS § 223 lg 1 kohaselt loetakse kaupleja 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. Tarbijal tuleb selleks esitada kauplejale lepingust taganemise avaldus. VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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

Mihkel Kivisalu  
/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Liis Aas  
/allkirjastatud digitaalselt/

Aivar Kask  
/allkirjastatud digitaalselt/