

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-03108-017
Otsuse kuupäev	19. mai 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Mari-Liis Aas, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Mokoko Labs, 12511007
Tarbija nõue	Lepingust taganemine, ostuhinna tagastamine ja kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	9. mai 2022

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada OÜ Mokoko Labs tagastama Tarbijale 150 eurot ja hüvitama kahju 24 euro osas.

Selgitus:

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse veebilehele avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

11.02.2022 ostis Tarbija OÜ-lt Mokoko Labs nahast sinise käekoti Fold Handbag hinnaga 150 eurot.

04.03.2022 pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga seoses käekoti värvi muutumisega tumeroheliseks.

Kaupleja nõuet ei rahuldanud ning Tarbija viis toote ekspertiisi tegemiseks Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo OÜ-sse, kus tuvastati, et "pealishaha värvaine on tundlik insolatsiooni toimetõule ning kotil tuvastatud defekt tekkis pealishaha värvaine lagunemise tagajärjel intensiivse insolatsiooni toimeaine tagajärjel. Tootel puudus teave ehk hoiatus, et tuleb hoiduda insolatsiooni toimetõust". Tarbija maksis ekspertiisi eest 24 eurot.

Kaupleja pakkus kompromissiks kinkekaarti toodetele soodustusega 50 %. Tarbija keeldus sellest.

Tarbija väidetel ei soovinud ta tumerohelist kotti. Tema ei maininud poes keegi, et ei tohi seda kanda enne hooldamist. Talle ei antud mingit paberit ega infot. Nüüd saadeti ingliskeelne juhend hooldamise kohta. Tema ostis koti Eestist ning on seisukohal, et hooldusjuhendid peaks edastama enne koti ostmist ja seda eesti keeles.

Kaupleja ei pakkunud toote parandamist ega asendamist. Seetõttu oli ta sunnitud pöörduma Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo OÜ poole. Kaupleja on tekitanud Tarbijale pretensiooni lahendamise keeldumisega põhjendamatuid ebamugavusi ja ka lisakulutusi. Tegemist on Kaupleja poolt müügilepingu olulise rikkumisega, mis on lepingust taganemise aluseks.

Kaupleja on viimases vastuses sisuliselt kinnitanud, et tootega ei olnud kaasas hooldusjuhendit ja müüja ei teavitanud teda toote eripärast. Hilisemalt vaidluse käigus esitatud viited kodulehel olevale ingliskeelsele hooldusjuhendile on asjakohatud. Arvestades asjaolu, et defekt ilmnes nii lühikese aja jooksul, on tegemist olulise puudusega, mis oli tootel

juba selle ostmisel. Tarbija ei ole jätnud käekotti tundideks ühte asendisse päikese kätte ega päevitanud käekotti nagu Kaupleja püüab väita. Vastupidise tõendamine on Kaupleja kohustus. Sellise käekotiga päevitamas ei käida ja päevitama minnes kasutas Tarbija rannakotti. Samuti jääb arusaamatuks, mida tuleb lugeda tavapäraseks ja mitte tavapäraseks kasutamiseks ning kuidas üks tavaline Tarbija peaks nendel kasutamiskordadel vahet tegema ning vastavat teavet eelnevalt saama.

Kaupleja on kinnitanud, et toodet tohib kanda päikesega. Kaupleja ei oleks pidanud midagi ette kujutama, vaid oleks pidanud toote vastu võtma ja kindlaks tegema toote puuduse põhjuse ning seejärel kas toote parandama või kui parandamine ei ole võimalik, siis selle asendama, mida antud juhul ei tehtud.

Kaupleja vastuväide, et tegemist ei ole tootmisdefektiga on paljasõnaline ja tõendamata. Tarbija on tõendanud vastupidist Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo OÜ hinnanguga. Seda vaatamata asjaolule, et tõendamiskoormus oli antud juhul Kauplejal. Kaupleja pakkumine poole hinna osas edaspidist krediiti võtta ei ole lahendus antud olukorras.

Tarbija nõudeks on toote ostuhinna tagastamine 150 eurot ja kahju hüvitamine ekspertiisikulu osas 24 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Toodete hooldusjuhised on Kaupleja veebilehel, millele ka kirjalikus vastuses Tarbijale on viidatud. Antud juhul on toodet kasutatud hooletult ning seda ei ole hooldatud. Taimpargitud naha tooni (Teal) kasutab Kaupleja alates 2017. aastast ning antud koti mudelit selles toonis on müünud üle 30tk ja varasemalt pretensioone ei ole esitatud. Seda ka teiste toodete, värvide jms osas. Kriimude tekkimine ja värvi muutumine on taimpargitud naha puhul normaalne. Seda on võimalik ennetada ja vähendada järgides hooldusjuhiseid. Kauplejal ei ole veebileht eesti keeles, sh ka toodete hooldusjuhend, ning ei anna ostu tehes kaasa paberit, kus on mitmes keeles hooldusjuhend. Sellega seoses ei saa garanteerida, et seda ka loetakse ja järgitakse.

Kaupleja ei saa halvasti hoitud toodet tagasi võtta ning kogu ostusummat tagastada. Ta on nõus vea tuvastamisel pakkuma krediiti 50% ulatuses ostusummast.

Tarbija käis Dubais. Naturaalse taimpargitud naha puhul on värvimuutus tavapärane ja antud info on selle kohta kodulehel kirjas. Tavakasutuse korral muutub värv pikema aja jooksul ühtlasemalt (valgus ja vari erinevate nurkade alt). Kui toode jätta tundideks ühte asendisse päikese kätte, siis naturaalse materjali tundide jooksul tekkinud värvimuutus on normaalne.

Tegemist ei ole tootmisdefektiga, sest ei ole seda nahka taimparkinud ega värvinud. See on naturaalne materjal, taimpargitud nahale vastavate omadustega ja tuleb Itaalia tehase. Probleemiks on tugevad kriimustused, miks täies ulatuses tagastuse/vahetusega ei nõustu, sest vaatamata värvimuutusele oleks toote ilmet võimalik parandada. Olenevalt kriimustuste sügavusest muutuvad need kasutamise käigus vähem märgatavaks. Neid tuleb juurde ja pind ühtlustub.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb rahuldada alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt ostjale üleantav asi peab vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 1 sätestab, et asi ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi. VÕS § 217 lg 2 p 2 kohaselt asi ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui kokkuleppe puudumisel asja omaduste kohta ei sobi asi teatud eriliseks otstarbeks, milleks ostja seda vajab ja mida müüja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui ostja võis mõistlikult tugineda müüja

erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse. Tarbija on seisukohal, et käekotil, mille nahast välimus muutus oluliselt lühikese aja jooksul, ei ole kokkulepitud omadusi. Komisjon nõustub antud seisukohaga.

VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. VÕS § 218 lg 2² kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Kuivõrd Tarbija pöördus Kaupleja poole ühe kuu jooksul toote ostmisest, siis lasus Kauplejal vastuväidete esitamisel tõendamiskoormis lepingutingimustele vastavuse tõendamiseks. Eeltoodust tulenevalt on Tarbija sellele asjaolule põhjendatult viidanud.

Kaupleja vastuväited on jäänud paljasõnaliseks, et värvi muutuse põhjustas Tarbija, kes jättis koti päikse kätte ning ei järginud hooldamisnõuet.

Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo OÜ on 21.03.2022 andnud arvamuse, et tegemist on tootmisdefektiga, mis halvendab toote esteetiliselt välimust. Ekspertiisiaktis on märgitud, et ekspertiisiks esitatud kotil tuvastatud defekt tekkis pealishaha värvaine lagunemise tagajärjel intensiivse insolatsiooni toimeaine tagajärjel. Pealishaha värvaine on tundlik insolatsiooni toime mõjule. Aktis on märges, et tootel puudub hoiatus hoiduda insolatsiooni toime mõjust.

Kaupleja saadetud vastustest ilmneb, et hooldamisjuhendit Tarbijale ei antud. Tarbija väidetel ei antud talle ka suuliseid juhiseid, kuidas tuleb taimpargitud nahale vastavate omadustega toodet kasutada ja hooldada. Antud väidet ei ole Kaupleja omapoolsete tõenditega ümber lükanud.

Kaupleja vastusest ilmneb, et taimpargitud nahale vastavate omadustega toote kasutamine ja hooldamine vajab eriteadmisi, et ära hoida koti värvuse muutumist. Tarbijale ei antud vastavaid juhiseid hooldamise osas. Ingliskeelne juhend Kaupleja kodulehel, millele ka ei viidatud müügilepingu sõlmimisel, ei vasta TKS § 4 lg 2 ja 3 nõuetele.

TKS § 4 lg 2 kohaselt Kaupleja ja tootja on kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. Seejuures eelnimetatud paragrahvi lõike 3 kohaselt tarbijale antav teave peab olema eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud selle esitamisega mõnes muus keeles.

Seega ei ole Kaupleja täitnud toote omadustest ja hooldamisest teavitamise kohustust seaduse nõuete kohaselt.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt 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.

Esitatud tõenditest ilmneb, et Tarbija pöördus Kaupleja poole ilmnunud puuduse osas ning Kaupleja ei pakkunud Tarbijale asja parandamist ega asendamist.

Käesolevas asjas Tarbija taganeb lepingust. Lepingust taganemise õiguslikuks aluseks saab olla Kauplejapoolne lepingutingimuste oluline rikkumine (VÕS § 116 lg 1). VÕS § 223 lg 2 kohaselt on ostjal õigus lepingust taganeda, kui müüja keeldus asja lepingutingimustega vastavusse viimisest. Antud juhul ei pakutud asja parandamise võimatuse korral ka asendust.

Seega on lepingutingimusi oluliselt rikutud ja Tarbija oli õigustatud nõudma ostuhinna tagastamist, milleks on 150 eurot.

Tarbija nõuab ka eksperditasu hüvitamist 24 euro osas, milline kulu on tõendatud. Arve nr 114 tõendab, et Tarbija pidi tasuma Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo OÜ-le ekspertiisi

teostamise eest 24 eurot. Ekspert hinnangu saamine oli vajalik toote puuduse tuvastamiseks. Tegemist on kahju hüvitamise nõudega VÕS § 127 lg 1 mõttes ning nõue on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele.

VÕS § 223 lg 7 kohaselt tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

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

Mare Merimaa
/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Liis Aas
/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp
/allkirjastatud digitaalselt/