

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-03288-016
Otsuse kuupäev	20. mai 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava
Tarbija	
Kaupleja	Kaubamaja AS, 12305124
Tarbija nõue	Lepingust taganemine.
Asja läbivaatamise aeg	18. mai 2022

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kohustada Kaubamaja AS-i kampsuni parandama. Juhul kui parandamine ebaõnnestub, siis tagastama avaldajale kampsuni maksumus summas 119,95 eurot.
3. Tarbija peab raha tagastamise korral, VÕS § 189 lg 1 kohaselt, tagastama kampsuni kauplejale.
4. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Asjaolud:

Tarbija soetas villase kampsuni 03.10.2021 kaupleja juurest kauplusest. Toote eest tasus tarbija 119,95 eurot.

Tarbija pesi toodet ning peale seda on toode defektne.

Tarbija selgitas, et enne toote eest tasumist uuris kudumi hooldamise juhiseid, et need oleks arusaadavad. Pesemisjuhend nägi ette kampsuni masinpesu 30 kraadi juures, kasutades villapesu programmi ja villase riideeseme pesemiseks mõeldud pesuvahendit, laotades niiskena, mitte märjalt, tasasele pinnale kuivama. Küsis kassas olevalt müüjalt üle, kas ta on õigesti pesemisjuhiseid aru saanud ja müüja soovitas lisaks eelpool toodule kasutada ka pesukotti. Pärast esimest pesu 16.01.2022, järgides tootel olevaid juhiseid ja kasutades pesukotti, tõmbus kudum umbes numbri võrra väiksemaks. Kuna lähemal vaatlusel oli seda raske tuvastada ja seda tundis üksnes kandja, siis ei pidanud seda toote puuduseks. Seda enam, et osadel tekstiiltoodetel võib esineda pärast esmast pesu kokku tõmbumine 5-10% ulatuses. Kuna pärast esimest pesu olid pesuresti all põrandal veeloigud, siis teise pesukorra ajal 26.01.2022 kasutas pisut kõrgemaid tsentrifuugi pöördeid ja muus osas jällegi 30-kraadist villa/käsi pesu programmi vastava pesuvahendiga ning kudum oli pesukotis. Pärast kuivamist oli aga kudum kaotanud täielikult oma esialgse vormi ning muutus laste kampsuni suuruseks. Pärast seda ei ole kampsunit enam kantud. Pöördus koos kudumiga kolm päeva pärast puuduse ilmnemist, s.o 29.01.2022 kaupleja poole, kus täitis vastava blanketi pretensiooni esitamiseks. Vastus saabus 03.02.2022. SMS-i teel, kus kaupleja teatas, et tootel on rikutud pesurežiimi ja paluti kampsunile järgi tulla. Vastas samal päeval SMS-i teel, et kudumit pesti vastavalt tootel kaasas olevale pesemisjuhisele ja soovis edasist suhtlemist meili teel. Kudumi tõi Kaubamajast ära 07.02.2022 ja luges kaupleja kirjalikku vastust nende pretensiooni blanketilt, mis jäi kaupleja kätte. Vastus erines SMS-i teel saadetust ja seal seisis, et toode on rikutud trummelkuivat kasutamise tõttu. Trummelkuivatit tarbijal ei ole, seega ei saanud ta seda kuidagi ka kasutada, mistõttu jäi Kaubamaja etteheide selles osas arusaamatuks ning

esitas Kaubamajale 10.02.2022 kirjalikult e-kirja teel uue põhjaliku avalduse lepingust taganemiseks koos selgitavate lisadega. 11.02.2022 kirjutas Kaubamaja sellele vastuse, tuues esile uusi asjaolusid, mis võisid kahjustada toodet pesemisel. Jätkuvalt ei mõistnud Kaubamaja, et tarbija pesi kudumit vastavalt tootel kaasas olevatele pesemisjuhenditele ja müüja poolsetele selgitustele ning Kaubamaja etteheited mh toote tsentrifuugimisele on alusetud, kuna see polnud juhendi järgi keelatud. Samuti pesumasina villapesu programm annab ette automaatse tsentrifuugi pöörete arvu, mida tarbija ei tõstnud, vaid vähendas minimaalseni. Teisel pesukorral tõstis minimaalsest kõigest taseme võrra kõrgemale. Tarbija soovib müügilepingust taganeda ning saada toote eest raha tagasi summas 119,95 eurot, kuna toode ei vasta lepingutingimustele pesemisjuhendi poolest. Samuti ei vasta toode keskmisele kvaliteedile.

Tarbija soovis lepingust taganeda.

Kaupleja seisukoht:

Tekstiiltoote hooldusjuhisel on esitletud oluline informatsioon tarbijale enamlevinud hooldusmeetodite osas: käsipesu, masinpesu, keemiline puhastus jne. Kaasaegsel pesumasinal on kümneid seadistatud programme lähtuvalt tekstiiltoodete omadustest ja kõiki võimalikke välistusi ei ole kirjas tekstiiltoote hooldusetiketil. Pesuprogrammide detailsemad kirjeldused on toodud välja pesumasina kasutusjuhendis. Villasest materjalide toodete pesuprogramm koosneb kolmest tsüklist- õrnpesu, loputus ja pesumasinast vee eemaldamine. Tsentrifuugimist ei ole pesumasina tootja poolt ette nähtud. Kaupleja juhtis kliendi käitumises tähelepanu asjaolule, et esimene kord pestes ei olnud villase materjali õrnpesu pesutsükklis kasutatud tsentrifuugimist ning tarbija järgis esimese pesukorra ajal hooldusjuhiseid. Tarbija ei viita selgituses, et ta oleks tsentrifuugimise funktsiooni teadlikult nullinud, vaid lisas selle järgmise pesukorra ajal, et vältida liigset vett. Seega on väide, et kasutatud õrnpesu seades on tsentrifuug automaatselt kaasatud, mittekorrektne. Tootest nõrgunud vee kuivatamise asemel otsustas klient järgmisel pesemisel muuta pesumasina seadeid ja kasutada tsentrifuugi. Kaupleja selgitas, et meie vanaemad pesid villaseid tooteid käsitsi pesupalis. Tänapäeval teevad masinad inimeste elu lihtsaks ja mugavaks. Tootja on välja toonud etiketil olulised tingimärgid, kuidas toodet hooldada ning koos Kaubamaja juhistega on võimalik tagada tootele ootuspärane hooldus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega ning tutvunud eksperdi järeldustega, asub seisukohale, et tarbija avaldus tuleb rahuldada.

Komisjon kaasas istungile eksperdina Helgi Roosimäe ning tegi kampsuni vaatluse. Komisjon koos eksperdiga tuvastas, et kudumil hooldusjuhendis on märges, et keelatud on kasutada trummelkuivatit, kuid puudub märges, et tsentrifuugimine oleks keelatud. Ekspert tuvastas, et kampsun on oluliselt kokku tõmbunud. Samas leidis ekspert, et arvestades kaupleja tehnilisi võimalusi on ilmselt võimalik kampsun viia aurutamise ja triikimise teel esialgsesse olekusse.

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

Tarbija ja kaupleja vahel oli VÕS § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingutingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. 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. Sätte mõtte kohaselt on esimese kuue kuu jooksul puuduse tõendamise kohustus kauplajal ning ülejäänud 1,5 aasta jooksul on puuduse tõendamise kohustus tarbijal. Tarbija käitus kooskõlas VÕS § 222 lg 1 õiguspäraselt, pöördudes kudumi probleemiga kaupleja poole. Kaupleja väitis tarbijale, et tellis tooteviga ei tuvastanud, vaid leidis, et tarbija eksis kudumi pesemisel hooldusjuhiste vastu. Kaupleja oli seisukohal, et lisaks kudumil olevatele juhisteid pidi tarbija lähtuma ka pesumasina pesuprogrammide detailsematest kirjeldustest. Komisjon selles osas kauplajaga ei nõustu. Kui tootel olevad hooldusjuhised on puudulikud, siis müügiotsustamise käigus tuleb kauplaja poolt edastada täpsustavat lisainformatsiooni. Ostja ei pea komisjoni hinnangul eeldama, et tootel olev informatsioon on puudulik. Komisjoni poolt kaasatud ekspert Helgi Roosimäe tuvastas, et kampsun on kokku tõmbunud. Komisjon ei tuvastanud, et tarbija oleks eksinud tootel olevate hooldusjuhiste vastu. Tootel oleva informatsiooni kohaselt ei olnud tsentrifuugimine keelatud. VÕS § 217 lg 2 p 6 järgi ei vasta tarbijale müügi 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 etikettidel. Tarbija esitas 10.02.2022 kauplajale lepingust taganemise nõude. Kaupleja ei nõustunud 11.02.2022 lepingust taganema. Komisjon selgitab, et Riigikohus on korduvalt väljendanud seisukohta (lahendid 3-2-1-57-11 p 28; 3-2-1-34-13 p 14), et lepingust taganemise kehtivuseks peavad olema täidetud nii selle formaalsed eeldused, eelkõige olema esitatud vastaspoolele õigel ajal taganemisavaldus kui ka sisulised (materiaalsed) eeldused, st taganemiseks peab olema seda õigustav põhjus, eelkõige oluline lepingurikkumine VÕS § 116 mõttes. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Tarbija esitas lepingust taganemise avalduse 10.02.2022. Kaupleja tehnilisi võimalusi arvestades on eksperdi hinnangul aurutamise ja triikimise teel kudumi parandamine võimalik, mistõttu komisjon kohustab kauplajat kudumit parandama. Kui kauplaja ei suuda kudumit viia esialgsesse olekusse või keeldub sellest, siis on komisjoni hinnangul täidetud nii formaalsed kui materiaalsed eeldused lepingust taganemiseks ning kauplaja peab VÕS § 189 lg 1 kohaselt tagastama tarbijale kudumi müügihinna.

Tarbija peab sellisel juhul kauplaja soovi korral lepingutingimustele mittevastava kampsuni kauplajale tagastama.

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/