

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-06576-024
Otsuse kuupäev	23. sept 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Kerly Kirsipuu, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	OÜ FABRICOR, 11289201
Tarbija nõue	Toote asendamine või lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	9. sept 2022

Resolutsioon:

- 1.Kohustada OÜ FABRICOR asendama Tarbijale puudustega olevad kärgvoldikkardinad uutega, millised pimendaksid tuba.
2. Kardinate asendamisel tuleb Tarbijal maksta Kauplejale hinnavahe, mis tekib täiendavast materjalikulust, arvestades tellimuse vormistamisel kehtinud hinda.
- 3.Kohustada OÜ FABRICOR tagastama Tarbijale tema poolt tasutud raha, kui kardinate asendamine osutub võimatuks.

Selgitus:

- 1.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.
- 2.VÕS § 223 lg 7 kohaselt tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Asjaolud:

16.02.2022 tellis Tarbija akendele pimendavad kärgvoldikkardinad.
03.03.2022 tasus Tarbija Kauplejale 1242,88 eurot.
07.03.2022 paigaldas Kaupleja kardinad Tarbija elukohas.
08.03.2022 esitas Tarbija Kauplejale pretensiooni. Tarbija väidatel kardinad ei vasta tellimusele. Kardinad ei ole õigete mõõtudega ning seetõttu paistab valgus vahelt sisse. Ta saatis Kauplejale mõõdud, kuid palus enne tellimuse valmistamist aknaavad üle mõõta, mida Kaupleja ka tegi.
Tarbija nõudeks on kardinate asendamine nii, et need on pimendavad või lepingust taganemine ja tasutud summade tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tellimuse aluseks oli 16.02.2022 Kaupleja emailile saadetud päring hinnapakumise saamiseks kärgvoldikkardinatele. Tarbija edastas mõõdud ja soovi saada magamistuppa pimendavast materjalist kärgvoldikkardinad. Kuna esialgne hinnapakumine sobis, külastas Tarbija Kaupleja salongi ja tutvus stendil oleva kardinanäidisega ja valis kabinetti, magamistuppa ja lapse tuppa pimendava materjali col.A-9206. Tarbija nägi toodet ja pidi aru saama selle sobivusest oma soovidega.

Kaupleja kontrollis Tarbija juuresolekul tema kodus viimase poolt antud mõõdud üle. Kardinal paigaldati Tarbija juuresolekul, kes võttis töö vastu. Tarbija väide, et kardinal on vale mõõduga ei vasta tõele. Kaupleja sisendiks tellimuse täitmisel olid Tarbija poolt antud mõõdud. Tarbija väide, et kardinal ei pimenda, ei vasta tõele. Kardinal on valmistatud pimendavat materjalist A-9206 (tootja Ketecor) vastavalt mudeli standardile ja Tarbija poolt antud mõõtudele. Juhul kui aknaklaasi liistu sügavus on vähemalt 2 cm, paigaldatakse kardinal aknaraamile nii, et kardinal katab aknaklaasi. Klient ei avaldanud soovi, et kardinal oleks laiem ja kõrgem kui aknaklaas. Kaupleja lähtus kliendi sisendist. Tarbija väide, et kardinal on paigaldatud ebakorrektselt, ei vasta samuti tõele. Kaupleja on analoogset toodet müünud ja paigaldanud aastaid ja saanud klientidelt positiivset tagasisidet ning mitte ühtegi kaebust.

Tarbija väide, et Kaupleja ei vastanud pretensioonile, ei vasta samuti tõele. Kaupleja vastas Tarbijale emaili teel 29.03.2022 ning selgitas Tarbija pretensiooni alusetust. Ühtlasi soovitas Kaupleja paigaldada (kleepida) aknaklaasile liistud, et valgust täielikult blokeerida, mida tellitud mudeli puhul ei saa eeldada.

Kaupleja seisukoht on, et tellimus on täidetud korrektselt vastavalt Tarbija poolt edastatud soovile ja antud mõõtudele ning nõue on alusetu.

Kaupleja soovitab ruumi täieliku pimenduse saavutamiseks kasutada blackout materjalist aknakatteid, mis on paigaldatud seinale ja on aknast laiemad või blackout kangast tekstiilkardinaid.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Kaupleja vastuses on olulised faktivead. Väide, et kardinal on tellitud Tarbijalt saadud mõõtude järgi, on vale. Hinnapakkumises on välja toonud, et pärast ettemaksu tasumist Kaupleja mõõdistab aknad ise üle. Seda ta ka tegi. Kaupleja salongis näidisega tutvudes ei olnud selliseid vahesid, millest oleks valgus sisse paistnud. Ka saadetud fotol ei ole sellised vahed tuvastatavad. Seega ei saanud Tarbijal kuidagi tekkida teadmist, et kardinal, mis peaksid tuba pimendama, valgust läbi lasevad. Väide, et võttis töö vastu, ei ole õige. Kardinate paigalduse juures ei saanud ta kahjuks olla, mistõttu paigaldaja talle tööd üle ei andnud. Järgmisel hommikul saatis ta Kauplejale e-kirja, milles oli välja toodud, et kardinal ei vasta lubatule. Ta saatis Kauplejale korduvalt e-kirju, kuid mõistlikku lahendust ei pakutud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulanud pooled ning 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. Kuivõrd Kaupleja kohustus valmistama individuaaltunnustega vallasasja, siis kuuluvad täiendavalt kohaldamisele töövõtulepingu sätted VÕS §-d 639, 641 lg 3, 652, 653 ja 655.

Käesolev pooltevaheline õigussuhe sisaldab nii tarbijalemüügilepingu kui ka tarbijatöövõtulepingu tunnuseid.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt on müüja kohustuseks omandi üleandmine ostjale ning ostja kohustuseks ostuhinna tasumine ja asja vastuvõtmine. Tarbija on toote eest tasunud ja Kaupleja on selle Tarbijale üle andnud. Asja üleandmine võib toimuda ka ostja poolt volitatud isikule. Seega ei oma õiguslikku tähendust asjaolu, et Tarbija ise toodet faktiliselt vastu ei võtnud.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt tarbijalemüügi puhul peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele ning lõike 2 punkt 1 kohaselt asi loetakse muu hulgas lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitud tingimustele.

Tarbija on märkinud, et Kaupleja on oma kodulehel reklaaminud, et ta väärtustab asjade mõtestatust, materjalide kvaliteeti, perfektset teostust ja stiilset tulemust. Selle eelduse põhjal

osutuski Tarbija valik antud Kaupleja kasuks kardinat tellimisel. VÕS § 641 lg 1 p 5 kohaselt tarbijatöövõtulepingu puhul ei ole töö tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada, lähtudes töö olemusest ja arvestades töövõtja poolt töö teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige töö reklaamimisel või etikettidel, välja arvatud juhul, kui töövõtja tõendab, et avaldust oli lepingu sõlmimise ajaks muudetud või avaldus ei mõjutanud lepingu sõlmimist.

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

Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni 08.03.2022, s.o järgmisel päeval pärast kardinat üleandmisest. Seega VÕS § 218 lg-s 2 sätestatud tähtaja jooksul ning teavitas lepingutingimustele mittevastavusest seaduses sätestatud tähtaja jooksul (VÕS § 220 lg 1).

Tarbija ei ole rahul, et pimendavate kardinat vahelt tuleb valgus tupp. Tarbija taotleb kardinat asendamist või lepingust taganemist.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta.

Seega müügilepingu puhul on esmaseks õiguskaitsevahendiks asja parandamise või asendamise nõue, mille ongi Tarbija esitanud. Sama põhimõtte kehtib ka töövõtulepingute osas (VÕS § 646 lg 1p 1).

Komisjoni istungil Tarbija väitis, et Kaupleja esindaja käis tema kodus mõtusi võtmas, kuid toote kättesaamisel ilmnis, et olid vahed, mille tõttu valgus paistis paigaldatud kardina ja aknaraami vahele jäävast vahest tupp. Salongis kardina ja aknaraami vahele jäävat vahet ei nähtunud. Ta ei saa aru, miks ei tehtud laiemad kardinad. Ta soovib õigete mõõtudega kardinad, et valgus ei paistaks. Muus osas tal pretensiooni ei ole. Osal akendel on vahe minimaalne.

Kaupleja esindaja vastuväitel Tarbijal ei ole vastuväiteid poolpimendavate kardinat osas. Vaidlusalustele akendele ei saa laiemaid kardinad panna. Sai mõõdetud ja paigaldatud sellise aknaavaga sobivad kardinad. Kui annab paigaldada laiema, siis ka asendatakse ning tuleb uuesti mõõdistada.

Komisjon andis pooltele võimaluse sõlmida kompromiss, kuid pooled kokkuleppele ei jõudnud.

Kaupleja väidatel vaidlus on 7-le aknale paigaldatud kardinat osas. Ülejäänud akendele paigaldatud kardinat osas vaidlus puudub. Kaupleja pakub kompromissiks alljärgneva:

1.Kardinat väljavahetamine laiemate ja kõrgemate vastu 4,5 cm ning nende kinnitamine aknaraamile. Tarbija maksab juurde 415,80 eurot (sisaldab ka käibemaksu). Arve tasumisel teostatakse töö.

2.Alternatiivse variandina võtab Kaupleja 7 kardinat tagasi ja tagastab Tarbijale 504 eurot (sisaldab käibemaksu).

Tarbija vastuses Kauplejale jäi ta kardinat asendamise nõude juurde, et need ka pimendaksid. Esitatud arvest ilmneb, et Tarbija tellis kokku 14-le aknale kardinad. Vaidlustatud on 7-le aknale paigaldatud kärgvoldikkardinat vastavus lepingutingimustele. Ülejäänud kardinat osas vaidlust ei ole. Ka puudub vaidlus kärgvoldikkardinat materjali kvaliteedi osas.

Poolte vahel tekkis õiguslik vaidlus asjaolu osas, kes vastutab kardinat õigete mõõtude eest.

17.02.2022 Kaupleja vastusest Tarbijale ilmneb, et Kaupleja pidi akende mõõdistamist teostama pärast ettemaksu ning see oli klientidele tasuta.

Pooled ei vaidle asjaolu üle, et Kaupleja esindaja käis kohal ning teostas mõõdistamist.

Tarbija ei ole rahul, et kardinad ei pimenda täielikult tuba, kuivõrd kardinad on kitsamad kui peaksid olema, et valgus tupp ei valguks. Asjaolule, et kardinad vahelt tuleb valgus tupp, Kaupleja ei vaidle. Kaupleja vastuväidetel vaidlusalustele akendele ei saanud teistsuguseid kardinaid panna.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 4 lg 1 kohaselt Tarbijal on õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Nimetatud paragrahvi lõike 2 järgi 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. VÕS § 14 lg 1 kohaselt tuleb lepingueelsetel läbirääkimistel arvestada üksteise huve ja õigusi. Lepingu sõlmimisel on oluline poolte tahte väljaselgitamine (VÕS § 9).

Vaidlus puudub, et Tarbija tahteks oli saada kardinad, millel on pimendav efekt selleks, et tupp ei tuleks valgust. Sellest pidi ka Kaupleja aru saama tellimuse vastuvõtmisel. Kui Kaupleja poolt teostatud mõõdistamisel ilmnes, et kardinad ei katta täielikult akent nii, et valgus tupp ei pääse, tulnuks sellest Tarbijat teavitada. Kaupleja jättis selle kohustuse täitmata, milles seisnebki lepingu rikkumine.

Komisjon leiab, et Kaupleja on pakkunud Tarbijale mõistliku lahenduse kardinade asendamiseks, mille puhul tuleb Tarbijal hüvitada laiemate ja kõrgemate kardinade valmistamisel materjalikulu osas hinnavahe.

Ilmne on, et laiemate ja kõrgemate kardinade valmistamisel kulub enam materjali, mille hüvitamist on Kaupleja õigustatud nõudma. Kaupleja ei ole välja toonud, kuidas ta jõudis summani 415 eurot. Kuivõrd juba tellimuse vormistamisel tulnuks Kauplejal võtta õiged mõõdud, siis tuleb ka materjalikulu maksumuse arvestamisel lähtuda tellimuse ajal kehtinud hinnaga, kui materjal on kallinenud.

Tarbija väidetel ei ole ta huvitatud kardinade tagasimüümisest. VÕS 223 lg 1 p 1 kohaselt kui müüja ei asenda asja, on ostjal õigus müügilepingust taganeda ja nõuda raha tagasi. Sellele ongi Kaupleja viidanud.

Arvestades eeltoodut leiab komisjon, et Tarbija nõue on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele, arvestades Kaupleja poolt pakutud kompromissi varianti.

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/

Kerly Kirsipuu

/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/