

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-12400-012
Otsuse kuupäev	7. nov 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Katrin Kuldkepp, Gertrud Jaks
Tarbija	
Kaupleja	BAUHAUS Eesti UÜ, 11866180
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja ostuhinna tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	26. okt 2022

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

02.08.2022 ostis Tarbija BAUHAUS Eesti UÜ (edaspidi: Kaupleja) jaekauplusest peegli Diamant 100 ja tasus selle eest 239 eurot.

02.08.2022 pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga, et peegel oli paki avamisel katki. Kaupleja vahetas toote uue vastu 10.08.2022.

24.08.2022 pöördus Tarbija uuesti Kaupleja poole, väites, et peegli paigaldamisel selgus, et selle kinnitused on valesti pandud. Tarbija soovis kauba eest tasutud summa tagastamist.

30.08.2022 teavitas Kaupleja Tarbijat, et toode on korras ja toimib ning Tarbija võib peeglile järele tulla.

01.09.2022 tootele järele minnes Tarbija väidetel selgus, et toode oli katki, sellel puudusid kinnitused ja juhised. Ta ei nõustu Kaupleja väidetega ja nõuab ostuhinna tagastamist 239 euro osas.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija käis Lasnamäe kaubamajas, kus talle selgitati, et peegel on korras ning selle kinnitused on õiged (nii horisontaal-kui ka vertikaalpaigalduseks). Tarbija ei nõustunud kaubamaja selgituste-vastustega. Pretensioon edastati peegli maaletoojale Biston OÜ-le, kes tegi omapoolse ekspertiisi ning otsuseks oli, et peegli kinnitused on õiged ja korras. Selle alusel koos ekspertiisi vastusega vastati Tarbijale 30.08.2022, et toode on kasutuskõlblik ning Tarbija ei ole toodet õigesti kasutanud. Seejärel tagastati peegel Tarbijale. Tagastamisel kontrolliti koos Tarbijaga, kas peeglil on kõik detailid, kinnitused kaasas ja kas peegel on terve. Kõik oli vastavalt pakendi sisule olemas ja Tarbija võttis peegli vastu. Kauplejal ole olnud võimalust kontrollida, kas Tarbija järgis kasutusjuhendit, mis oli ka algselt pakendis kaasas, ning kas selle mittejärgimisel võis tekkida rahulolematust tootega ning selle paigaldusega.

Tarbija väitis, et tagastas toote täies kompleksuses ning kaubamaja kaotas puuduvad detailid. Antud väide ei ole õige, kuna selliste reklamatsioonidega, kus klient korduvalt tagastab kauba või esitab põhjendamatu nõudeid, tegeleb/kontrollib koheselt osakond koos osakonnajuhatajaga. Kaupleja on müünud vastavat toodet alates 2021.aastast. Kui selle perioodi jooksul oleks ilmnunud samasuguseid kasutusvigu, siis oleks toode kõrvaldatud müügilt. Arvestades eelnevat ei nõustu Kaupleja Tarbijaga, et talle tagastati katkine toode, pakendis puudus kasutusjuhend ning puudusid kinnitused, mis ei ole õiged.

Komisjoni põhjendus:

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

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

VÕS § 208 lg 1 kohaselt on müüja kohustuseks omandi üleandmine ostjale ning ostja kohustuseks ostuhinna tasumine. Tarbija on oma kohustuse ostuhinna tasumise osas täitnud. Tarbija väidetel peegel on katki ja puuduvad kinnistused ning juhised.

Õige on, et VÕS § 217 lg 1 kohaselt ostjale üleantav asi peab vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale.

Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni 02.08.2022 ja 24.08.2022, s.o VÕS § 218 lg-s 2 sätestatud tähtaja jooksul ning teavitas peeglit olevatest puudustest.

Esitatud tõenditest ilmneb, et Tarbija esimene pretensioon rahuldati ning asendati peegel uuega 10.08. 2022. Tarbija väidetel ka uue peegli osas esinevad probleemid. Tarbija väidetel peegli kinnitused on valesti paigaldatud ning toode on katki.

Kaupleja kontrollis toodet ning ei tuvastanud väidetud puudusi. Seega ei ole Kaupleja jätnud Tarbija pretensiooni tähelepanuta ning on põhjendanud, miks nõuet ei ole võimalik rahuldada. Kaupleja esitas ka Biston OÜ vastuse, et nende ekspert vaatles toodet ning tuvastas, et peegel vastab kehtivatele kvaliteedi ja koostenõuetele.

Komisjon on seisukohal, et kui Tarbija ei nõustunud Kauplejaga, siis tuli viimase tõendid ümber lükata omapoolsete tõenditega. Tarbija esitas kohapeal tehtud video, kuid sellelt ei nähtu, et peegel on väidetavalt katki või puuduvad kinnitused. Asjaolu kohta, et peegli kinnitused on valesti paigaldatud, tõendid puuduvad. Seega Tarbija ei ole oma väiteid usaldusväärse tõendiga tõendanud.

Tarbija nõuab ostuhinna tagastamist. Ostuhinda saab tagasi nõuda lepingust taganemise korral. VÕS § 223 lg 5 kohaselt ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Käesolevas asjas puuduvad usaldusväärsed tõendid, et Tarbijale asendatud peegel ei vasta lepingutingimustele. Seega puudub õiguslik alus nõude rahuldamiseks.

Kaupleja on pakkunud Tarbijale omapoolset abi täiendavate detailide, kui see on vajalik, müümiseks soodushinnaga ning on nõus andma koolitust toote paigaldamiseks. Seega on Kaupleja käitunud igati mõistlikult ja Tarbijale vastu tulles.

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/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/

Gertrud Jaks

/allkirjastatud digitaalselt/