

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI ESIMEHE OTSUS

Asja number	19-1/22-16074-018
Otsuse kuupäev	25. jaan 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Fliis Trade, 10539310
Tarbija nõue	lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	20. jaan 2023

Resolutsioon:

1. Lõpetada menetlus põhjusel, et avalduses taotletud eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses on perspektiivitu.
2. Kui tarbija komisjoni esimehe otsusega ei nõustu võib sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija soetas Kaupleja poest turvatooli ning peale kuu ajast kasutamist avastas pestes katteid, et ühes nurgas on kulumine olnud ning esitas Kauplejale pretensiooni.

Kaupleja pretensiooni ei rahuldanud, öeldes, et tarbija on toodet valesti pestnud.

Tarbija selgitas täiendavalt, et "Nordbaby kauplusest ostetud 5. septembril 2022 Joie turvatool. Tool on olnud kasutuses pisut üle 1 kuu. Võtsin tooli autost välja, et teha hooldus, tolmuimejaga ja pesin ka katteid. Toolilt katteid ära võttes märkas, et tooli seljaosal ühes nurgas on kulumine ja otsustasin tooliga minna poodi, et seda näidata.

Müüja võttis telefoni teel ühendust, et uurida mida ta peab tegema. Telefonis esmalt talle öeldi, et klient on ise lõhkunud, millepeale müüja ütles, et kulumine on sellisest kohast kust pole võimalik kliendil endal toodet lõhkuda. Järgmiseks vastati, et hiired on käinud autos ja ära närinud, mille peale ma ütlesin, et pole ka see võimalik, sest kulumine on ülemise serva ääres all, kuhu hiir ei pääse närima.

Olin nõus tooli jätma poodi, kuid öeldi et annavad tagasi, et saaksin kasutada ja nad võtavad ühendust. Müüja tegi toolist pildid.

9. novembril tuli kiri ja paluti pöörduda hoolduskeskusesse. Viisin tooli 10. novembril hoolduskeskusesse ja sealt sain õhtul vastuse, et vahetavad turvatoolil kahjustusega osa välja ja ma olin sellega nõus. Lubati, et järgmisel päeval võtavad ühendust, kui võin toolile järgi minna.

11. novembril helistasin uuesti, et pean linnast ära minema ja kas võin toolile järgi minna. Sellepeale meesterahvas küsis, kas minuga e-poest pole ühendust võetud ja lubas uurida milles asi. Tundi hiljem tuli mulle e-poest meil, kus kirjutati et pretensiooni nõue ei kuulu rahuldamisele kuna toodet olen ise valesti hooldanud.

Ma ei ole sellega nõus, kuna järjekordselt süüdistatakse, et olen ise toodet valesti pesnud, nimelt pesumasin.

Paraku ei ole ma antud toodet pesnud pesumasin

pesuvahendiga (mis ei ole pesupehmendiga), kuivatanud ilma väänamata sauna põrandal ja hiljem pesurestil kui kangast on liigne vesi välja voolanud. Tean ise ka, et selliseid asju ei pesta pesumasinas.

Pood süüdistab juba 3ndat korda, et olen ise süüdi. Samas sain ma turvatooli ostes otse letilt, mitte paki seest uuena ja kuna puudus koheselt vajadus tooli lahti võtta, siis ei ole ma ka enam kindel selles kas tool oli ostes terve või mitte. Pood süüdistab, et olen pesumasinas pesnud toodet, küsimata minult kuidas olen ma seda pesnud. Pesuaine lõhn on ka loomulikult tunda, sest kui käsitsi pesta on võimalik, et seda jääb kanga sisse pisut. Esitasin pretensiooni katkise Joie turvatooli osas, mida olen kasutanu kõigest pisut üle 1 kuu. Poes tehtud selgituskirjas märkisin, et võtsin tooli autost välja, et seda hooldada ja märkasin seljatoel ääre alt ülemine serv on katki. Märkisin ka, et olen tooli vähe kasutanud, sest varasemalt pole olnud vajadust autost tooli välja tõsta, et puhastada ja seda põhjusel, et antud autot peamiselt kasutab mees ja igapäevaselt ei olegi tool kasutuses olnud. Kuid pärast pikemat sõitu, kus laps istus toolis pikemat aega võtsin autost tooli välja, et seda hooldada. NB! Antud tool ei ole integreeritud autosse ja selle sisse-välja võtmine ei ole küll mingi teema mida jälle kliendile ette heita. Tooli poodi tagasi viies võttis müüja telefoni teel ühendust kellegagi, et uurida mida ta tegema peab. Juhin tähelepanu, et juba esimesest hetkest on mind süüdistatud täiesti alusetult ja ilma, et oleks üldsegi tooli ise näinud:

1. Telefonis olev meesterahavas koheselt süüdistas, et klient on ise tooli ära lõhkunud. Sellepeale müüja selgitas, et endal ei ole võimalik seda ära lõhkuda.
2. Väitis, et mul on hiired autos, kes on tooli ära näinud. Teoreetiliselt võivad mõnes vanas autos hiired elada ja närida, kuid tool on katki kohast, kuhu hiir ei pääse lihtsalt närima. Meil on 1a. vana auto, elame Peetris ega ole hiiri näinud. Samahästi võiks väita, et linnud on tooli katki nokkinud..tegemist on suvalise väitega millel reaalsusega pistmist ei ole.
3. Peale hoolduskeskusesse viimist väideti, et ikkagi mina kui klient olen ise tooli valesti hooldanud ja ära lõhkunud. NB! Tooli on ühe korra hooldatud ja seda sellepärast et see defekti ilmnemisel poodi tagasi viies plekiline ei oleks kuna laps seda ikka määrib ja vastasel juhul oleks tõenäoliselt süüdistatud mitte hooldamises. Jällegi jääb mulje, et vahet pole kuidas tooli kasutada siis on seda tehtud valesti.

Juba esimesest hetkest on meie suhtes pahatahtlikult käitunud ja süüdistanud klienti toote rikkumises. Lisaks on meid jooksutanud edasi-tagasi 3x, kuigi mina olin nõus koheselt jätma neile tooli, et saaksid üle vaadata. Lisaks on antudvastuolulisi signaale ja lubadusi nt. vastati esimesel korral, et vahetavad katkise osa välja ja järgmisel päeval tagastavad mulle tooli. Järgmisel päeval helistades olid jällegi asjad muutunud ja klienti süüdistatud toote ebakvaliteetses kasutamises. Kinnitan, et olen tooli õigesti hooldanud ja EI OLE PESENUD toodet PESUMASINAS. 5.09.22 poest tooli ostes toon välja ka, et ma ei saanud pakendis olevat uut tooli, vaid sain riiulilt oleva juba seisnud näidistooli. Mille peale ma ei saa lõpuni kindel olla, et tool ei olnud juba siis katki (tulenevalt defekti asukohast), sest paraku uut asja ma ei hakka kohe lahti võtma vaid hakkan seda kasutama eeldusel, et saan sealt ostes terve toote. Toode läks sisuliselt riiulist autosse ja ''laps sisse''. Olen koheselt reageerinud defekti avastamise hetkest ega ole seda kasutanud edasi, et miskit juurde tekiks ega ole vastutav antud toote ebakvaliteetsuse osas. Suhtlusel on olnud näha jõuline kliendi süüdistamine ja algusest peale soov mitte probleemiga tegeleda leides erinevaid viise kuidas kõiges klienti süüdistada. Selline suhtumine ei ole õige ja loodetavasti juhitakse ka müüja/maaletooja tähelepanu suhtlusküsimustele!"

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et "Tarbija pöördus Tarbijakaitse poole, Fliis Trade Oü poolt müüdüd

turvatooliga Joie Fortifi, värvuses Dark Pewter, toote ostuhind 159,20€ (tavahind 199€). Toote ostukuupäev 05.09.2022a. Tarbija nõue on ostusumma tagastamine. Tarbija ostis turvatooli 05.09.2022a, ning pöördus meie poole tootega 01.11.2022a.

Pretensiooni sisuks, et turvatooli kangas on seljatoe ülemisest osast katki. Pöördumises kirjutab tarbija, et ei ole toodet sõidukist kordagi välja võtnud. Tarbija nõue asendada toode uuega. Tarbija edastas toote kangast meile pildid. Saadetud piltidelt oli näha, et turvatooli kangal on füüsiline defekt ehk auk. Kangal olev auk on õmbluskohast eemal umbes 2-3cm. Piltide põhjal ei olnud võimalik tuvastada, millest võib olla tekkinud kangale taoline vigastus. Seetõttu kirjutasime kliendile 09.11.2022a. ning palusime turvatool toimetada meie juurde, et saaksime toote kohapeal üle vaadata. 10.11.2022a. toimetas klient turvatooli meie hoolduskeskusesse.

Vaatasime toote üle ning tuvastasime, et turvatooli kangastel on tunda tugevat pesuvahendi lõhna. Turvatooli kangastele võib tekkida taoline kulumine, vaid juhul kui kangaid pesta pesumasinas, sest seljatoe kanga sees on tugevdus materjal mis ei ole painduv. Turvatooli kasutusjuhendis lk.163 on märgitud, et turvatooli kangaid tuleks pesta käsipesuga, temperatuuril alla 30 kraadi. Hooldusjuhendi juures on ka märges, et turvatooli kangaid ei ole lubatud pesta pesumasinas. Andsime tarbijale ka e-kirja teel vastuse 11.11.2022a, kuid tarbija meie vastusega rahule ei jäänud. Eelnevast tulenevalt ei ole Fliis Trade Oü rikkunud poolte vahel sõlmitud müügilepingut ning leiame, et tarbija nõue asendada toode uuega või tagastada ostusumma ei ole põhjendatud. Toote kangad olid ostuhetkel terved ning tootele tekkinud füüsiline defekt on põhjustatud toote valest hooldamisest."

Kaupleja täiendavalt selgitas, et "Tarbija ostis turvatooli 05.09.2022a, ning pöördus meie poole tootega 01.11.2022a. Tarbija kirjutab pöördumises, et võttis turvatooli autost välja, et seda hooldada tolmuimejaga, ning märkas, et seljatoe ülemine serv on katki. Lisades, et eelnevalt ei ole vajadust olnud turvatooli autost välja võtta. Turvatooli üle vaatamisel tuvastasime turvatooli kangastel tugeva pesuvahendi lõhna, ning turvatooli seljatoe kangas kulumise jäljed koos auguga. Andsime tarbijale teada, et taoline kulumine võib turvatooli kangastele tekkida vaid toote valest hooldamisest. Lisasime juurde ka viite kasutusjuhendile, kust leiab toote hooldamiseks juhised.

Alles peale meie vastust tunnistas tarbija 11.11 meile saadetud kirjas, et on kangast pesnud, kuid seda enne vahetult toote meie juurde toomist.

Kui tarbija avastas turvatooli autost välja võttes, et kangas on katki siis miks hakkas ta katkist kangast pesema? Selle tegevuse käigus võis tarbija kangast ise veelgi rikkuda, juhul kui see eelnevalt katki oli.

Esmases pöördumises rõhutas tarbija, et tal ei ole olnud vajadust turvatooli eelnevalt autost välja võtta. Samuti ei viidanud tarbija sellele, et ta turvatooli kangaid pesnud oleks.

Turvatooli seljatoe kanga sees on tugevdus, ning kui seljatoe osa pesta pesumasinas siis võib pesumasina trummel tõe poolest kangast kulutada, seetõttu ei ole seda lubatud pesumasinas pesta.

Toote kangad olid ostuhetkel terved ning tootele tekkinud füüsiline defekt on põhjustatud toote valest hooldamisest.

Eelnevast tulenevalt ei ole Fliis Trade Oü rikkunud poolte vahel sõlmitud müügilepingut ning leiame, et tarbija nõue asendada toode uuega või tagastada ostusumma ei ole põhjendatud. "

Komisjoni põhjendus:

TKS § 51 lg 1 alusel lahendatakse vaidlus poolte esitatud tõendite alusel. Komisjon olles tutvunud asjas esitatud materjalidega, leiab, et Tarbija taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses on perspektiivitu.

Antud vaidlus nõuab sisulisemaid tarbija poolseid tõendeid ning tõenäoliselt tunnistajate ülekuulamist ja sisuliste tõendite analüüsi. Antud juhul ei ole tarbija suutnud tõendada, et kahju tekitas kaupleja või toode oli juba defektne. Esitatud materjalidest ei ole võimalik üks ühele teha järeldust, et tarbija ei tekitanud tootele kahju.

Tarbijal on kohustus omapoolseid väiteid tõendada. Kaupleja on omapoolsed selgitused ning tõendusmaterjalina hinnangu edastanud. Seega ei ole komisjonil võimalik tarbija lepingust taganemise nõuet rahuldada, kuivõrd nõude aluseks olevad eeldused on tõendamata. Seetõttu on vajalik sisuliste tõendite esitamine ja analüüs. Seda on võimalik teha näiteks tunnistajate ülekuulamisega ja täiendavate tõendite esitamisega. Küll aga on otstarbekam sellist vaidlust lahendada maakohtus. Tuginedes eeltoodule ning lähtudes sellest, et tarbijavaidluste komisjon lahendab vaidlusi kirjalikult esitatud tõendite põhjal, lõpetab komisjon TKS § 47 lg 3 p 3 alusel menetluse.

TKS § 47 lg 3 p 3 sätestab, et komisjon võib jätta avalduse menetlusse võtmata või menetluse lõpetada, kui: vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta ning seda oleks otstarbekam lahendada maakohtus. Komisjoni esimees märgib, et üldise põhimõtte kohaselt peab pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited (TsMS § 230 lg 1). Kui tarbija soovib lepingust taganeda, siis peab tarbija tõendama praegusel juhul, et kahju tekitas kaupleja. Praegusel juhul eeltoodud eeldusi tõendatud ei ole. Seega tuleb lõpetada menetlus, kuna Tarbija taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses on perspektiivitu.

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/