

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-17252-014
Otsuse kuupäev	21. veebr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Signe Naarits, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	osaühing Megafort, 10524939
Tarbija nõue	Ostuhinna tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	8. veebr 2023

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

06.08.2022 ostis Tarbija Osaühing Megafort (edaspidi: Kaupleja) jaekauplusest Goldtime meeste käehte Fossil (kood: JF03688040) hinnaga 75 eurot.

17.11.2022 pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga seoses tootel ilmnenud puudusega. Nimelt magamise ajal läks käehte katki: nõör katkes ja kivid olid voodis laiali. Tarbija avalduse järgi on tegemist teistkordselt ehte katkiminekuga.

Kaupleja märkis oma vastuses Tarbija pretensioonile, et ehet kandes ei ole järgitud kandmise head tava, s.o enne magamaminekut, veeprotseduure ja sauna tuleb ehted eemaldada. Kaupleja ei nõustunud toodet ümber vahetama, kuivõrd kahjustuse on tekitanud kandja.

Tarbija Kauplejaga ei nõustu. Teda ei teavitatud enne ostu sooritamist ega ka esimese pretensiooni lahendamise ajal ehte hooldusjuhendist.

Tarbija soovib ostuhinna tagastamist 75 euro osas.

Kaupleja seisukoht:

Esimese avalduse esitas Tarbija Kauplejale 25.09.2022. Kaupleja, vaatamata tootel olevatele hooldusvahendite jääkidele nõõril ja kivil, asendas Tarbijale vastutuleku korras ehte samasuguse toote vastu välja. Ehete hooldusjuhend oli edastatud Tarbijale ostu hetkel. Iga ostuga klammerdab konsultant ostudokumendi külge ehete hooldusjuhendi. Tarbija edastatud skaneeritud failide hulgas on ka väga heledates toonides edastatud ostudokument, millel on halvasti näha nii teksti kui ka klambrist jäetud jälge. Taastades antud faili kontrastsust on väga selgesti näha paremas ostudokumendi nurgas augustamise kohta. See näitab, et ostudokumendi külge oli klammerdatud ehete hooldusjuhend.

Tarbija on avalduses selgesõnaliselt välja toonud, et ehet kandes ei ole järgitud kandmise head tava. Ehted tuleb ära võtta enne magamaminekut, veeprotseduure ja saunaminekut, mis on ka kirjas ehete hooldusjuhendil. Tarbijat oli teavitatud, milliseid tegevusi tuleb vältida, et toode ei saaks kahjustada/ei puruneks. Kaupleja tuli juba üks kord Tarbijale vastu, kui vahetas toote ümber täiesti uue vastu.

Kaupleja edastas Tarbijale ostu-müügi hetkel lepingutingimustele vastava ja puuduseta toote. Fossil grupp ehete sertifikaadis on inglise keeles välja toodud info ehete käsitlemise kohta. Antud sertifikaat käib kaasas iga ostu juurde lisana koos arvele klammerdatud ehete hooldusjuhendiga. Sertifikaat on alates karbi tootmisest Fossil originaalkarbis. Ostu hetkel pannakse ehe karpi, kus on pildil olev sertifikaat juba olemas. Inglisekeelsel sertifikaadil on

kirjas: "Saate pikendada oma ehte eluiga, kui käsitlete seda õrnalt. Ehted reageerivad teatud keskkonnamõjudele täpselt nagu inimkeha. See võib niiskuse, süsinikdioksiidi, õhu väävlisisalduse või higi, parfüümi või kehakreemiga kokkupuutel oksüdeeruda ja seega muuta värvi. Vältige otsest kokkupuudet vee ja/või pesuainega ning hoidke esemeid jahedas ja kuivas kohas, kui neid ei kanna."

Samuti on Fossil enda lehel välja toodud näpunäited ehte hooldamiseks. Seal on kirjas, et „fossiilsed ehted peaksid olema esimene asi, mille õhtul ära võtame." Kaupleja on teadlik, et kogu info peab kliendile edastama selle riigi keeles, kus toodet müüakse. Kaupleja on edastanud Tarbijale ehte hooldusjuhendi riigikeeles.

Tarbija väide, et Fossil poolt edastatud vastuse kohaselt võib toodet kanda ööpäevaringselt, on vastuolus tootja põhimõtetega.

Tarbija vastuväited:

Ehte hooldusjuhendit ei ole talle antud kauba ostmisel ega ka esmasel keti purunemisel.

Klambrilööja augud on seotud kaardimakse kviitungi klammerdusest ostutšeki külge, mis on üldine tava kaubanduses. Pilti suurendades on näha, et seal on klammerdatud kaardimakse kviitung. Tarbija saatis päringu tootja Fossil kodulehe kaudu küsimusega, kas nende käevõrudega on keelatud magada. Sellist keeldu ei ole. Nendele põhjendustele tuginedes peab Tarbija nimetatud käeheet ebakvaliteetseks ja nõõri katkemine kuulub garantii alla.

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 ning Kaupleja on käeheet Tarbijale üle andnud.

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.

VÕS § 220 lg 1 kohaselt ostja peab teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta asja lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Tarbijalemüügi puhul peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada.

Tarbija on antud nõude täitnud.

VÕS § 218 lg 2 (2) tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Vaidlus puudub, et Tarbija ei võtnud magama minnes käeheet ära ning selle nõõr läks katki magamise ajal.

Poolte vahel tekkis õiguslik vaidlus asjaolu osas, kas Tarbijat teavitati hooldusjuhendist ja asjaolust, et magama minnes tuleb käeheet ära võtta. Hooldusjuhendi punktis 3 on märgitud, et ehteid ei tohi kanda magades, kuna selle tagajärjel võib nende kuju deformeeruda.

Kaupleja on põhjendanud, et Fossil Grupp ehte sertifikaadis on inglise keeles välja toodud info ehte käsitlemise kohta. Sertifikaat asub ehte karbis. Tarbija ei ole väitnud, et sellist infot karbis ei olnud või et ta ei valda inglise keelt. Samuti ei ole väitnud, et ta nõudis eestikeelset tõlget.

Kaupleja väitis, et eestikeelne hooldusjuhend oli klammerdatud arvele, mida Tarbija eitab.

Seega on poolte väited eestikeelse hooldusjuhendi üleandmise osas Tarbijale vastandlikud. Samas asjaoludest ilmneb, et tegemist oli teistkordse probleemiga, mis tekkis käeehte osas. Esimesel korral Kaupleja asendas toote uuega. Oma teistkordses pretensioonis Kauplejale märkis Tarbija, et samasugune ehe on juba korra vahetatud sama vea pärast. Seega Tarbija oleks võinud huvi tunda, kuidas tuleb antud tootega ümber käia ja nõuda hooldusjuhendit, kui talle seda ei antud. Tarbija avaldusest ei ilmne, et ta selle vastu huvi tundis ja palus selle talle anda.

Tarbija soovib ostuhinda tagasi, s.o taganeb lepingust. VÕS § 223 lg 5 kohaselt ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline.

Komisjon ei tuvastanud Kauplejapoolset lepingutingimuste rikkumist, s.o asjaolu, et Tarbijale asendatud toode ei vastanud lepingutingimustele. Sellist usaldusväärset tõendit ei ole Tarbija esitanud.

Asjaolu osas, et Tarbija ei võtnud käeheet magama minnes käest ära ning ehte nööri läks katki, vaidlus puudub.

Kaupleja on põhjendatud, et Tarbija rikkus ehte kandmise head tava, mille kohaselt tuli käeheet magama minnes ära võtta, mis ilmneb hooldusjuhendist. Samuti ilmneb Fossil sertifikaadist, et antud toodetega tuleb õrnalt ümber käia.

Kuivõrd Tarbija ei järginud eelnimetatud nõudeid, siis puudub õiguslik alus avalduse rahuldamiseks.

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/

Signe Naarits

/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/