

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-02906-019
Otsuse kuupäev	26. apr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Katrin Kuldkepp, Liisa Kolosov
Tarbija	
Kaupleja	Masku Baltic OÜ, 11193203
Tarbija nõue	Ostuhinna tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	13. apr 2023

Resolutsioon:

1. Rahuldada Tarbija avaldus.
2. Kohustada Masku Baltic OÜ tagastama Tarbijale 2227 eurot.

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 Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Asjaolud:

03.08.2022 ostis Tarbija Masku Baltic OÜ-lt (edaspidi: Kaupleja) diivani hinnaga 2395 eurot. 09.02.2023 pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga seoses diivani materjali topiliseks minekuga, edastades puudustest kirjelduse ning pildid.

Tarbija avalduse kohaselt diivani (koos tumbaga) riie on 6 kuuga läinud topiliseks. Ta soovis Kauplejalt kangavahetust, kuid sellele vastati, et topid ei sega diivani funktsionaalsust ja toppide eemaldamiseks on topieemaldaja, mis ei ole lahendus. Ta ei saa usaldada kanga vastupidavust pikema ajaliselt, kui juba lühikese aja järel on tekkinud topid. Antud kangast müüakse, kui kõige kallima hinnaklassi kangast, mis viitab vastupidavusele (Martindale 100 000, Pilling 4-5). Tarbija tegi teadliku valiku ja panustas kallimasse kangasse, kuid sai vastupidise kogemuse osaliseks.

Kaupleja leidis, et tegemist on Tarbijapoolse puhastamise tulemusel rikutud kangaga ning seetõttu ei ole tegemist ebakvaliteetse kangaga. Osad topid on tumedamad ja järelkult tekkinud teistest riietest.

Tarbija selle väitega nõus ei ole. Kui topid tekivad, siis need lähevadki ajaga tumedamaks. Esimesed topid tekkisid vähemalt kuu aega tagasi. On ka heledaid toppe, mis viitab sellele, et see tuleb diivanist, mitte riielt. Ei ole nõus, et see funktsionaalsust ei sega ning kangavahetus ei ole oluline. Diivan on sisustuselement ja topiline diivan ei jäta ilusat muljet.

Tarbija soovib kas kangavahetust või raha tagastust. Arvestades Kaupleja suhtumist ja usaldamatust, et uus kangas oleks parem, eelistab ta raha tagastust.

Looma omanikud teavad, et kui koer raputab ennast, siis lendavad lahtised karvad õhus, mis võivad ka diivanile maanduda. Koer võib ka diivani läheduses käia ning selle äärele vastu minna ja nii sattuvad karvad tootele. Teda ei ole teavitatud tolmuimeja või harjaga puhastamine keelust.

Tarbija avalduse kohaselt ta proovis ekspertiisibüroo kaudu saada mingit infot kanga kvaliteedi kohta. Kaupleja andis 10x20 cm suuruse tüki, mis oli ebapiisav ekspertiisi teostamiseks.

Tarbija soovib ostuhinna tagastamist 2227 euro osas.

Kaupleja seisukoht:

Diivani kangas muutub topiliseks peamiselt kasutamise tagajärjel ja see ei ole valmistamisvea tulemus. Juhul kui kangas on hõõrdumise tagajärjel kulunud või kahjustatud, siis on see tõenäoliselt Tarbija põhjustatud. Kaupleja tooted on läbinud kvaliteedikontrolli ja vastavad kõigile nõuetele ning antud olukord ei ole seotud toote puudustega. Kui Tarbija arvab, et kangas läks topiliseks defekti tõttu, siis Kaupleja palub esitada tõendid, mis seda tõestavad.

Tarbija on esitanud pretensiooni kanga toppilisuse osas, kuid piltidest on näha, et topid tekkisid reaktsioonis teiste materjalidega, sest topid ise on hoopis teist tooni ning suure tõenäosusega tekitab neid pleed, riided. Tarbijal on koer, kes väidetavalt diivanil ei käi, kuid piltidest on näha vastupidist: diivanil on looma karvu ning sinna minnes loom kraabib oma küünistega ning füüsiliselt rikub kangast. Samuti topid võivad tekkida siis, kui inimene puhastab harjaga või tolmuimejaga koera järel.

Topid on ainult istumisosal. Kui probleem oleks kangas endas, siis topid oleksid ka seljatagusel, kuna inimene istub kerega istumispadjal ning toetub seljaga seljatoepadjadele. Koduloomad ja pleedid puudutavad vaid istumispadjat.

Smart kangas kuulub viiendasse hinnaklassi ning ta pole kõige kallim kangas. Diivan on mööbel konkreetselt selge funktsionaalsusega. Topid on iga kanga (sõltumata kasutusala) loomulik nähtus, kuid sõltuvalt kasutusest neid tuleb kas vähem või rohkem. Nad tulevad kas kiiresti või aeglasemalt sõltumata kanga maksumusest. Kui Tarbija soovib mööblit ilma topideta, siis oleks pidanud ostma endale puust või metallist pingi.

Tarbija tunnistab, et kasutab diivani puhastamiseks harjasid ja tolmuimejat. See on põhiline toppide tekitaja, kuna tolmuimeja tõmbab kanga kiudusid seestpoolt välja. Tarbijale näidati kangast, selle koostist ja ainukest võimalikku puhastusmeetodit. Selgitati suuliselt klienditeenindaja poolt ning sama info on toodud ka materjalil. Juhendisse pole võimalik kõike kirjutada, kuna eeldatakse et kasutaja käitub vastutustundlikult ja heaperemehelikult.

Kangas on partiikaup ning õiglase ekspertiisi jaoks on vaja testida just Tarbijale edastatud kangast. Kui on soovi, siis Kaupleja saaks müüa Tarbijale 1jm kangast hinnaga 35 eurot, kuid see ei pruugi olla samast partiist ning tulemus hakkab näitama selle tüki andmeid.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulunud pooled ja uurinud esitatud tõendeid ja materjale, 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.

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 diivani 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.

Tarbija väidetel toode ei vasta lepingutingimustele. Nimelt diivani kangas on muutunud topiliseks, mille tõendamiseks on esitatud fotod.

Kaupleja ei vaidlustanud asjaolu, et vaidlusaluse diivani materjal on topiliseks läinud, kuid leiab, et toode vastab lepingutingimustele. Kangas on testitud ja vastab nõuetele. Kaupleja vastuväidetel Tarbija väidetest ilmneb, et korteris on koer, kes võib olla ka antud probleemi tekitaja või on Tarbija diivani hooldamisel kasutanud ebaõigeid võtteid.

Tarbija antud väidetega ei nõustu.

Komisjoni istungil jäi Kaupleja oma vastuväidete juurde ning ei pidanud vajalikuks minna kohapeale, et diivan üle vaadata ning välja selgitada tekkinud probleemi põhjuse.

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. Tarbija pöördus Kaupleja poole seitsmendal kuul toote vastuvõtmisest. Arvestades toote maksumust viitab materjalil toppide teke suhteliselt lühikese kasutamise aja jooksul probleemi olemasolule toote kanga kvaliteedi osas.

Tulenevalt VÕS § 218 lg-st 2 (2) Tarbijaga mittenõustumise korral oli Kaupleja kohustuseks tõendada, et diivan vastab lepingutingimustele ja probleemid tekkisid Tarbija süül.

Kaupleja mingid tõendit Tarbija väidete ja tõendite ümberlükkamiseks ei esitanud ning tema vastuväited on jäänud paljasõnaliseks. Kaupleja väide, et diivani kangas oli eelnevalt testitud ei ole piisavaks tõendiks, et välistada antud toote puhul tootmisdefekti olemasolu. Ka ei ole esitanud mingit tõendit, et Tarbijat hoiatati müügilepingu sõlmimisel, et antud kangas võib minna topiliseks. Seega ei ole Kaupleja oma tõendamiskohustust täitnud, mis tuleneb VÕS § 218 lg-st 2 (2). Kaupleja on ekslikul seisukohal, et Tarbija peaks esitama eksperdiarvamuse ja ostma selleks Kauplejalt vajaliku kangatüki. Tulenevalt seadusest lasus Kauplejal lepingutingimustele vastavuse tõendamiseks tõendamiskoormis. Kaupleja märkus, et toppide teke vältimiseks tuleks osta metallist või puidust pink, on kohatu.

Komisjon leiab, et kuivõrd Tarbija tõendas tootel puuduse olemasolu ning teavitas sellest Kauplejat seaduses sätestatud tähtaja jooksul, siis tuleb nõue rahuldada.

VÕS § 222 sätestab õiguskaitsevahendite kasutamist asja lepingutingimustele mittevastavuse korral. Nimelt 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.

Tarbija nõudis avalduses diivani materjali asendamist ning hilisemalt on nõuet täpsustanud, soovides ostuhinda tagasi, s.o taganes lepingust. Komisjoni istungil Kaupleja esindaja nõustus, et diivanil materjali asendamine ei ole antud juhul mõistlik.

VÕS § 223 lg 5 kohaselt ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline.

Komisjon on seisukohal, et käesolevas asjas on Tarbija õigustatud lepingust taganema ja nõudma ostuhinda tagasi. Tarbija tõendas tootel puuduse olemasolu, s.o. lepingutingimustele mittevastavuse. Kaupleja ei ole antud asjaolu ümber lükanud usaldusväärse tõendiga.

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/

Liisa Kolosov
/allkirjastatud digitaalselt/