

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-05830-013
Otsuse kuupäev	7. sept 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Elnara Nadžafova, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Vestane, 12556106
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja tasutud ostusumma tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	28. juuli 2021

Resolutsioon:

Jätta tarbija kaebus rahuldamata.

Asjaolud:

15.04.2021 tellis Tarbija sidevahendi abil Kauplejalt töötasapinna vannituppa hinnaga 158.04 eurot ning kättesaamisel täiendavalt ühe serva faasimist hinnaga 10.68 eurot. Töötasapind valmistati Tarbija jooniste järgi. Tarbija tegi tasapinna materjali osas valiku lähtudes Kaupleja kodulehel olnud infost. Kodulehe kohaselt on White Quartz “vaevumärgatava teralise mustri”. Tarbija küsis kirjalikult selgitust, mis vahe on Super White ja White Quartz materjalidel ning kas tasapind on valge ja ilma täppideta. Kaupleja selgitas: “Super White on sinakasvalge ehk lumivalge. White Quartz on tavavalge. Erinevust näeb ainult siis, kui materjalid on kõrvuti. Kui inimesel on kõrgläikega köögimööbel, siis sobib Super White, kui tavavalge köök, siis White Quartz. Värvid on mõlemad valged ilma mustri ja täpikesteta.” Tarbija valis White Quartz materjali.

21.04.2021 sai Tarbija tasapinna kätte.

26.04.2021 kirjutas Tarbija Kauplejale, et tegemist ei ole lumivalge-täppideta tootega ning lisaks on tasapinnal must värviplekk, mida Tarbija püüdis piiritusega eemaldada, aga eemaldamine ei õnnestunud.

Kaupleja pretensiooni ei rahuldanud põhjusel, et Tarbija oleks võinud toodet tulla kohapeale vaatama.

Tarbija leidis, et enne tellimuse tegemist pole esitatud Tarbijale informatsiooni, mis ta sai hiljem. Kaupleja selgitas hiljem: “kuna kvartskivi koosneb kivipurust, liimainest/vaigust ja värvainest ning kaetud poleerkihiga, siis kliendi poolt nimetatud „täpid“ on kõikides kvartses esinev kivipuru, mis kumab õrnalt läbi poleeri ning see ei ole muster.”

Tarbija juhis tähelepanu asjaolule, et teda pole kutsutud toodetega tutvuma ning selgitab, et kuna toote kättesaamine toimus laos, kus polnud valgustuse tõttu võimalik täppide olemasolu märgata ning vahe oli märgatav ainult valamu (mis on valge) kõrval, kuhu alla töötasapind käis.

Tarbija nõue: lepingust taganemine ja tasutud ostusumma tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kuna Tarbija kontoris materjalidega tutvuda ei soovinud ja tegi oma otsuse piltide ja seletuste põhjal, samuti võttis vastu tasapinna (soovides veel lisatööna ühe serva faasimist ootetööna) ning allkirjastas saatelehe, mis samuti lisatud manusena ning koheselt ei märganud tooni

sobimatust ja vaieldavat defekti tasapinnal, siis ei näe Kaupleja alust kaebuse rahuldamiseks. Kaupleja Üldtingimused reguleerivad sellise probleemi järgmiselt:

„4. Toodete kvaliteet. Vestane annab oma parima, et kohale toimetatud toodetel ei oleks puuduliku valmistamise ja vigaste materjalide tõttu tekkinud defekte. Klient on teadlik ja aktsepteerib, et kui Vestane kasutab looduslikke materjale, siis võib kohale toimetatud toodete tekstuur, muster, värvus ja toon erineda ning see ei pruugi olla täpselt sama nagu samade materjalide näidistel. Samuti nõustuvad pooled, et looduslikud materjalid on eripärased ja et neil võib esineda pragusid meenutavaid jooni, kriimustusi, pinna ebakorrapärasusi, täkkeid ja augukesti, mustri ja tooni variatsioone, värvimuutusi, teisest kivimist materjali osakesi. Selliseid materjali eripärasid ei loeta defektideks.“

Kaupleja selgitas Tarbijale, et kuna kvartskivi koosneb kivipurust, liimainest/vaigust ja värvainest ning kaetud poleerkihiga, siis Tarbija poolt nimetatud „täpid“ on kõikides kvartsidest esinev kivipuru, mis kumab õrnalt läbi poleeri ning see ei ole muster.

Tarbija käis oma tellimusel kohapeal järel ning oleks võinud tootega tutvuda. Seda Tarbija ei teinud. „Kui klient tuli tellimusele järgi siis ta sai tutvuda materjaliga ning mingit praaki ega tooni erinevust ei avastanud. Meil ei ole tellimused pakitud ning klient vaatas tellimuse üle, palus veel oote tööna ühe tasapinna külje faasimist ning allkirjastas saatelehe.“

Kui must värviplekk tekkis tootele transpordi või paigalduse käigus, siis Kaupleja selle eest vastutust ei saa võtta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ning leidis, et Tarbija kaebus ei kuulu rahuldamisele.

Komisjon tuvastas, et Tarbija ja Kaupleja vahel sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu mõistele vastavalt võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) §-le 52. Sidevahendi abil sõlmitud lepingust on Tarbijal õigus põhjust avaldamata taganeda 14 päeva jooksul. Vastavalt VÕS § 53 lg 4 p-le 2 ei kohaldata eelnimetatud taganemisõigust lepingutele, mille esemeks on sellise asja üleandmine, mis on valmistatud arvestades lepingupooleks oleva tarbija isiklike vajadusi. Käesoleval juhul on Kaupleja valmistanud toote Tarbija esitatud jooniste alusel ning täiendavalt teostanud konkreetset Tarbija soovist lähtuva tellimustöö. Kaupleja kodulehel on selgelt välja toodud, et tegemist on loodusliku materjaliga ning konkreetse materjali puhul on ka märgitud, et sellel on vaevumärgatav teraline muster. Samuti selgitas Kaupleja, et kõrgläikelise mööbli puhul tuleks valida Super Quartz materjal. Lisatud materjalidest ilmneb, et Tarbija on soovinud tasapinda kõrgläikelise keraamilise valamuga, kuid teinud siiski valiku White Quartz materjali kasuks. Komisjon leiab, et Tarbijal oli võimalik tutvuda Kaupleja juures materjali näidistega, et veenduda materjali sobivuses, mida ta ei teinud. Kaupleja on oma kodulehel selgitanud, et tegemist on looduslike materjalidega, mille eripärasid ei loeta defektideks.

Komisjonil puudub esitatud materjalide alusel võimalus tuvastada, kas Tarbija poolt nimetatud must plekk on looduslik või mitte, mistõttu ei võta Komisjon selles osas seisukohta. Komisjon märgib, et igal juhul ei ole tegemist nii märgatava puudusega, et see annaks alust lepingust taganemiseks.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Maria Alajõe
/allkirjastatud digitaalselt/

Elnara Nadžafova

/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/