

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-09795  
Otsuse kuupäev 16.09.2024  
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija  
Kaupleja Optiland Eesti Osühing (10093646)

Tarbija nõue 505 euro tagastamine.

### Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tasuma 505 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Tarbija soovib prillide ostust taganeda ja saada tagasi 505 eurot.

Tarbija leiab, et talle kirjutati välja valed klaasid, mis sobi tarbija nägemisele.

### Kaupleja seisukoht:

Klient on tellinud eritellimusprillid, mis on tehtud vastavalt tema silmadele ja tema soovidele. Klient nägi optometristi juures ja ka peale prillide kätte saamist, ning kasutas neid prille kuni arsti juures käimiseni. Peale arsti juures käimist kliendi arvamus prillidest ja nende vajalikkusest muutus.

Juba enne aja broneerimist soovitati kliendil kõigepealt silmaarstil käia ning seejärel tulla prille tegema. Samuti soovitas optometerist kontrolli käigus kliendil pöörduda silmaarsti poole. Kontrolli käigus optometrist rääkis, et nägemisteravus on langenud ja suudab klaasidega tagada ca 80% nägemisteravuse, mis on ka fikseeritud toimunud nägemisuuringus, kuidas klient sellel päeval prooviklaasidega nägi. Visiidijärgselt prillide tellimine oli kliendi enda vaba soov ning klienditeenindaja selgitas kliendile nii enne kui peale visiiti, et kui tellida ka prillid meilt on visiiditasu 10€ ja kui prille ei telli siis 25€. Kliendil oli võimalus tasuta vaid kontrolli eest, kuid otsustas siiski prillid teha. Meie eesmärk on aktsepteerida kliendi soove ja pakkuda kliendile lahendusi tema nägemisprobleemidele. Silmaarstilt saadud diagnoos silmade tervise kohta ning samuti operatsioonile saamise kiiruse kohta on nii kliendile kui ka müüjale tulnud infona hiljem, peale ostu sooritamist ning prillide tellimist ja kätte saamist. Kinnitame veelkord, et me ei ole survestanud klienti prille ostma vaid see on olnud kliendi soov ja klient vajas ja soovis just

selliseid prilliklaase ostumomendil.

„Pearinglemine ja silmades valu“ – see kaebus on tekkinud kliendi viimases kirjas ja on meile uudiseks. Prillide kätte saamisel, kauplusesse tagasi pöördumisel, ega ka eelnevates kirjades pole seda väidet ja kaebust esitatud ei kirjalikult ega ka suuliselt.

Tagastatud prillid kahjuks ei ole hoitud heaperemehelikult ning prillide peal on värviplekid st et klient on ilmselt teinud nende prillidega remonti kodus ning klaasidel on tekkinud ka kriimud. Seega kaup on rikutud ja ei saa olla mitte kuidagi tagastatav. (pildid manuses).

Kliendi väide, et pärast operatsiooni ei lähe prille vaja on vastuoluline esimese kirjaga ning samuti teadmisega, et tavapärase kae lõikuse järgselt vajab klient prille lähitööks või lugemiseks (va multifokaalsete läätsede korral). Seega oleks meie pakkumine klienti aidata peale kae operatsiooni vastutulek ja ka kliendile vajalik.

Antud olukorras ei leia me, et oleme eksinud heade kauplemistavade vastu. Prille tellides ja soovitades on olnud nii klient kui ka optometrist olnud teadlikud muutustest kliendi silmades. Teenuse pakkujana oleme täitnud kliendi soove ning pole mitte kuidagi tahtlikult survestanud klienti eritellimusprille tellima.

Mõistame, et antud olukord on keeruline nii ostja kui ka müüja jaoks. Ettevõttena oleme teinud samuti kulutusi, tellides kliendile tema soovide järgi eritellimusprillid.

### **Komisjoni põhjendus:**

Pooled sõlmisid töövõtulepingu prillide valmistamiseks.

Esitatud asjaolude kohaselt ei sobinud prillid tarbijale.

Prillide mittesobivus on tõendatud, selgus, et tarbija vajab silmaoperatsiooni.

Prillide valmistamine on töövõtt, mille puhul kehtib VÕS § 641 lg 1 ja 2 sätestatu, et töö peab vastama lepingutingimustele. Tulenevalt esitatud asjaoludele ei olnud tööl kokkulepitud omadusi (VÕS 641 lg 2 p 2), sest prillid ei parandanud tarbija nägemist määral, et tarbija oleks saanud neid kasutades teha oma tööd ja elada igapäevaelu.

Tarbija teatas plaanist arsti juurde minna ja väidetavalt soovitas seda ka kaupleja. Seega pidi kaupleja mõistma ja arvestama, et tarbijal võib olla haigus ja seetõttu ei sobi valmistatavad prillid selleks, milleks tarbija need vajab (VÕS 641 lg 2 p 2).

Tarbija esitas prillide kohta pretensiooni, et tunneb end nendega kõõrdsilmsena ja need ei sobi. Selle tarbija väite kohta ei ole kaupleja usutavat selgitust esitanud.

Poolte esitatud asjaolude põhjal kogumis on eluliselt usutav ja tõendatud, et kaupleja valmistatu ei vastanud lepingutingimustele.

Kaupleja väide, et temale tagastatud prillid ei vasta nõuetele, ei ole arvestatav. Esiteks ei ole

tõendatud, millal on prilliraamidele väidetavad plekid tekkinud ja kas need ei ole eemaldatavad lihtsa puhastamisega. Prilliklaasidele kriimude tekkimise aeg ei ole samuti teada ega tõendatud. Lisaks - on väheustutatav, et prilliklaasid oleks uuesti kasutatavad, isegi, kui leiduks inimene, kellele sobivad täpselt samad prilliklaasid ei ole tõenäoline, et see isik soovib saada täpselt samu prilliraame. Seega - eritellimusel valmistatud prilliklaaside puhul ei ole alust eeldada, et töö ebaõnnestumisel kasutatakse samu klaase uuesti ja müüakse need teisele isikule.

Kaupleja on enda kohustust rikkunud (VÕS § 100) ja tarbijal on õigus kaupleja suhtes kohaldada õiguskaitsevahendeid (VÕS § 101 lg 1) muuhulgas lepingust taganeda. VÕS § 189 alusel peab kaupleja, kes on lepingu alusel üleantu tagasi saanud, viivitamata tagastama saadu tarbijale.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/