

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-16763
Otsuse kuupäev 04.03.2025
Komisjoni koosseis Mare Merimaa
Katrín Kuldkepp
Marianne Metssoon

Tarbija
Kaupleja RUG Mööbel OÜ (11509646)

Tarbija nõue ostuhinna tagastamine 1190 eurot

Resolutsioon:

1. **Tarbija avaldus rahuldada.**
2. **RUG Mööbel OÜ peab Tarbijale tagastama 1190 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:

27.08.2024 ostis Tarbija RUG Mööbel OÜ-lt (edaspidi Kaupleja) helehalli nurgadiivani Pariis hinnaga 1190 eurot (tellimus nr. 300646).

29.08.2024 sai Tarbija toote kätte. Tarbija avalduse kohaselt ilmnes 1,5 kuu kasutamise järel, et diivan vajub viltu, mistõttu ei olnud enam pikema nurgapoolse osa peal võimalik sirgelt istuda. Materjalile tekkisid visuaalselt koledad kortsud. Tarbija on seisukohal, et see kõik kahjustab kattematerjali ja ei vasta keskmisele kvaliteedile.

22.10.2024 pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga ning soovis toote tagastada. Pooled suhtlesid omavahel, kuid kokkuleppele ei jõudnud.

28.10.2024 Tarbija taganes lepingust.

Kaupleja väidetel peaks diivanit pidevalt ümber keerama ja kloppima, kuid Tarbija on arvamusel, et sellist infot talle kauba kohta ei antud. See ei ole tavapärane, et diivanit peaks igapäevaselt pöörama, et ta näeks samasugune välja nagu müügihetkel. Samas ei andnud isegi diivani pööramine soovitud tulemust. Kui enne müüki oleks olnud teada info, et nurgadiivan vajab sellist hooldust, mida tavaostja ei oska kuidagi ette näha, siis ei oleks Tarbija sellist ostu sooritanud. Kaupleja ei ole probleemi süvenenud ja järeldab meelevaldselt, et diivan vastas Tarbija ootustele. Tarbija väidetel tegi ta otsuse selle pinnalt, kuidas talle toodet presenteeriti, kuid jäeti edastamata teave, et diivan võib kahe kuu jooksul ära vajuda. Samuti ei räägitud midagi hooldamisest. Kaupleja vastusele lisatud kolmanda mööblitootja kasutusjuhend ei puutu asjasse. Hooldusjuhendeid talle ei antud. Tarbija lähtus asjaolust, et tegemist on tavalise pehme diivaniga. Tarbija arvates ei vasta diivan keskmisele kvaliteedile isegi suletäidisega diivani puhul, sest vajumine on toimunud nii suures ulatuses.

Tarbija soovib ostuhinna tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Tuginedes Tarbija poolt saadetud fotodele ja kirjeldusele on tegemist suletäidisega nurgadiivaniga, mis vastab suletäidisega toodete standardile. Sulgede vajumine on tavapärane ja kangas lõtvub suletäidise liikumisest tulenevalt, mistõttu vajab regulaarset kloppimist, silumist, kohendamist. Kergelt lohakas vorm on suletäidisega patjade loomulikuks omapäraks, mida Kaupleja kinnitusel kinnitab ka teise mööblitootja hooldusjuhend. Suletäidisega diivan vajab veidi rohkem hoolitsust. Tarbija käis kaupluses ja tutvus valikuga ning valis ootustele vastava diivani. See, et istumisesa ja seljatoe padjad on täidetud suletäidisega, on tooteinfo kirjas. Arvestada tuleb sellega, et kergelt lohakas vorm on suletäidisega patjade loomulik omapära, mitte viga.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulanud Tarbija esindaja, 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, s.o Tarbijale müüs vallasasjana nurgadiivani Kaupleja kui müüja, kes sõlmis lepingu oma majandustegevuses.

Asja lepingutingimustele vastavust tarbijalemüügi puhul sätestab VÕS § 217 (1). VÕS § 217 (1) lg 1 kohaselt peab asi vastama lepingutingimustele. Eelnimetatud paragrahvi lõike 3 punkt 2 kohaselt asi peab olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel.

Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas

juhusliku hävimise ja kahjustamise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem (VÕS § 218 lg 1). VÕS § 218 lg 2 (2) kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, 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.

Eelnimetatud sätte kohaldub antud asjas, kuivõrd tegemist on tarbijalemüügi lepinguga.

VÕS § 220 lg 1 lause 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada. Tarbija järgis seaduses sätestatud nõuet. Pretensioon on esitatud teisel kuul toote üleandmisest. Tarbija esitas fotod nurgadiivanist, millelt nähtub toote patjadel tugevate lohkude olemasolu, mis ei mõju toote väljanägemise osas esteetiliselt. Fotod on hinnatavad dokumentaalsete tõenditena.

Tulenevalt VÕS § 218 lg-st 2 (2) lasus Kauplejal Tarbija pretensiooniga mittenõustumise korral kohustus tõendada, et toode vastab lepingutingimustele.

Kaupleja esitas akti, millelt nähtub, et arvamus kujundati fotode põhjal ning jõuti arvamusele, et diivanil puuduvad nähtavad kontsruktsioonilised ja tootmise vead.

Komisjon on seisukohal, et tegemist ei ole tõendi tähenduses ekspertiisiga, vaid Kaupleja dokumentaalse tõendiga. Samas on sellise tõendi õiguslik jõud problemaatiline, kuivõrd isik, kes selle koostas, ei ole vaidlusalust eset näinud. Seega antud tõend ei saa tõendada usaldusväärselt Kaupleja vastuväidet, et toode vastab lepingutingimustele. Eeltoodust lähtuvalt jõudis komisjon järeldusele, et Kaupleja ei ole täitnud VÕS § 218 lg-st 2 (2) tulenevat tõendamiskoormist.

Kaupleja väidetel ei ole Tarbija täitnud hooldamisnõuet, mis on nõutav suletäitega toote puhul.

Tarbija vastuväidetel mingit teavet diivani hooldamise osas talle ei antud. Kui ta oleks teadnud, et peab teostama erilist hooldust nurgadiivani osas, s.o diivanit ümber pöörama ning pidevalt kloppima patju, siis ei oleks ta ka ostu sooritanud.

Kaupleja kodulehel olev info vaidlusaluse diivani kohta sisaldab teavet, et “istumisosal ja seljatoe patjadel suletäidis,” kuid ei sisalda mingit märkust diivani hooldamise kohta

Komisjon nõustub Tarbijaga, et Kaupleja poolt esitatud teise äriühingu hooldamisjuhend ei võtnud temalt kohustust tõendada oma vastuväited ning anda ostjatele lepingueelselt vajaliku info diivani hooldamise kohta.

Komisjon on seisukohal, et asja müümisel tuleb müüjal lepingueelsete läbirääkimiste käigus anda ostjale ka teavet, mis on tarbijale oluline ostuotsuse tegemiseks. Selliseks infoks võivad olla asja omadused või omaduste muutumine kasutamise käigus, kui see on müüjale teada. Lisaks sellele, et pooled peavad käituma heas usus, milleks saab olla ostja teavitamine asjaga seotud olulistest omadustest/asjaoludest, ei tohi müüja varjata tarbija eest teavet, mis võib mõjutada tarbija ostuotsust. Ostuotsuse seisukohalt olulise teabe varjamise näol võiks olla tegemist tarbija tahtliku eksitamisega või kui müüja jätab sellise olulise teabe hooletusest tarbijale avaldamata, siis võib see olla müüja hoolsuskohustuse rikkumine. Selle lõpptulemuseks on, et tarbija teeb ostuotsuse, mida ta ei oleks võinud teinud, kui ta vastavat asjaolu oleks teadnud (VÕS § 14 (1),

tarbijakaitse seadus (TKS) § 4 lg 1 ja 2, § 9 lg 1, § 14).

Ei saa pidada normaalseks ja Tarbija seisukohalt talumapidavaks seda, kui vähem kui kahekuulise kasutamise järal nurgadiivan vajub ära ja kaotab esteetilise väljanägemise. Eeltoodut tuleb pidada lepingu eelse teabe andmise kohustuse puuduseks tarbijaga sõlmitava lepingu korral. Kui ostja oleks ostnud nurgadiivani selle teadmise, siis oleks ta pidanud sellega arvestama. Käesolevas asjas ei ole müüja tõendanud, et ostja sellest eripärast teadma pidi või oleks teadnud. Asi peab vastama lepingutingimustele ja TKS § 9 lõikest 1 tulenevalt olema ka selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Kauba müük peab toimuma head kaubandustava arvestades ning tarbija suhtes ausalt (TKS § 14 lg 1). Asja lepingutingimustele vastavuse üks tunnus on see, et asja kvaliteet peab vastama kokkulepitud tingimustele. Tarbija on ostnud nurgadiivani 1190 euro eest. Tegemist ei ole lühiajaliselt kasutatava asjaga. Isegi kui nurgadiivani tootmisel ei tehtud tootmisvigu, mida antud juhul ei ole asjas tuvastatud, ei ole nurgadiivan sellistele asjadele omase kvaliteediga, et seda saaks pidada lepingutingimustele vastavaks VÕS § 217 (1) 1 lg 2 p 1 ja lg 3 p 2 mõttes.

Asja lepingutingimustele vastavuse üks tunnus on see, et asja kvaliteet peab vastama kokkulepitud tingimustele.

Vaidlusalune nurgadiivan ei ole kvaliteediga, mida seda liiki asjalt võinuks Tarbija mõistlikult eeldada. Tarbijal puudus asja ostes teadmine, et nurgadiivan võib lühikese ajaga märgatavalt kaotada oma algupärase välimuse. Sellise teabe vastu oli Tarbijal kahtlemata äratuntav oluline huvi. Seetõttu ei vasta nurgadiivan lepingutingimustele.

VÕS § 223 lg 5 lause 2 kohaselt tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Olulise mittevastavuse korral on VÕS § 223 lg 3 lause 1 alusel ostjal õigus müügilepingust taganeda. Menetluse käigus ei ole Kaupleja pakkunud Tarbijale muid lahendusvariante, mistõttu saab komisjon otsuse teha vaid Tarbija poolt esitatud müügilepingust taganemise nõude kohta. VÕS § 223 lõike 5 teise lause kohaselt on tarbijalemüügi puhul lepingutingimustele mittevastavus oluline, mistõttu kuulub Tarbija nõue lepingust taganemiseks rahuldamisele.

Lepingust taganemise korral on tarbija õigustatud nõudma ostuhinna tagastamist (VÕS § 189 lg 1). Eeltoodust tulenevalt tuleb Tarbija nõue rahuldada. Tarbija maksis tellimuse täitmiseks 1190 eurot, mis on tõendatud kaardimakse kviitungiga.

VÕS § 223 lg 7 kohaselt tarbijale müügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu, et asjatute vaidluste ärahoidmiseks tuleks ostjatele anda erihooldust vajavate toodete kohta enne ostulepingu sõlmimist asjakohast teavet. Kui pretensioon on esitatud ühe aasta jooksul toote üleandmisest, siis tuleb Kauplejal tõendada oma vastuväiteid usaldusväärse tõendiga, s.o teostada vajalik vaidlusaluse toote vaatlus ning mitte piirduda oma seisukohas üksnes ostjate poolt saadetud fotodega.

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

Mare Merimaa

Katrin Kuldkepp
Marianne Metssoon

/allkirjastatud digitaalselt/