

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-11121
Otsuse kuupäev 02.12.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Viklim Kivid OÜ (12256978)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja raha tagastamine.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tarbija kohustub kauplejale toote VÕS § 223 lg 7 alusel tagastama ning kaupleja kohustub tarbijale tagastama 100 eurot VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija soovib kauplejalt raha tagasi saada ebakvaliteetse toote eest summas 100 eurot.

Tarbija soovis 05.07.2024 kauplejalt saada hauale värvilist fotokeraamikat. Fotokeraamika eest tasus tarbija 100 eurot sularahas.

Tellimuse tegemisel talle ei selgitatud, mis materjalist toode on. Kuna toote nimetus oli *fotokeraamika*, siis tarbija eeldas, et tegemist on keraamilisest materjalist tootega.

Tarbija ei teadnud, et kaupleja teeb fotoportreed plastikust, mitte keraamikast.

06.08.2024 tarbija esitas kaebuse, sest uuris kodus kaupa ja sai aru, et materjal ei ole keraamline. Rikutud oli ka orginaalportree kujutis.

Kaupleja ei olnud nõus raha tagastma.

Tarbija ei saanud talle toote näitamisel aru, kas see oli keraamika või plastik. *Mina kui tavakodanik ilma teatud tehnilise hariduseta ei saa kindlaks teha, millist materjali mulle näidatakse. Kirjutati tšekk, milles on kirjas, et toode on keraamiline. Kui tšekil on märgitud, et*

materjal on keraamiline, siis peab see olema keraamiline. Nii et te võtsite müüja tühja sõna? Kus on tõendid konkreetsest vestlusest minuga?

Tarbija nõue kauplejale on raha tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

"Fotokeraamika" on meie sisemine nimetus. Näiteks, me võime kirjutada kviitungile "hauakivi", kuid tegelikult on see valmistatud betoonist. See on tavapärane nimetus, mitte materjali tähistus. Meie poes on olemas näidised, mida klient oli tellimuse vormistamisel näinud – see on esiteks.

Teiseks, kui klient tuli foto järgi, oli ta koos naisterahvaga, kes varem neid näidiseid näinud ei olnud. Naisterahvas küsis, miks see ei ole keraamikast. Meie klienditeenindaja seletas, et praegu tehakse pilte plastmaterjalile, kuna see ei murdu talvel külma tõttu ja ei roosteta. Mees, kes algselt oli kliendina, oli sellega nõus ja isegi kinnitas seda. Nende poolt oli makstud teine osamakse, ja mingeid pretensioone ei olnud. Paar päeva hiljem ta helistas ja palus raha tagasi, kuna firma, kus ta tellis hauakivi (mitte meie), ei oska paigaldada sellist tüüpi fotokeraamikat. Meie poolt pakuti, et võime paigaldamise ise korraldada, kuid raha me ei tagasta. Kõik kliendid tutvuvad alati meie poes olevate näidistega, seega palume tulla kohapeale, et tellimus vormistada ka materjale ise vaadata.

Nagu varem olengi maininud klient tellis tooted poes, kus oli näinud näidiseid. Tellides ta tasus ainult ettemaksu ja kui kaupa järgi tuli, tasus ta teine osamakse, mis tähendab, et toodega ta oli rahul. Meie klienditeenindaja mainis, et kui ta teist korda tuli, oli temaga kaasas naisterahvas, kes küsis materjali kohta ja klienditeenindaja vastas, et see ei ole keraamika, kuna keraamika püsib talvel halvemini ja klient antud naisele vastas samuti "praegu ei ole keraamikast pilte".

Pretensioonid algasid juba hiljem, kui teine firma kuhu pöördus klient ütlesid, et nad ei oska seda paigaldada, ilmselt selles oligi probleem.

Kviitungis on kirjas fotokeraamika kuna varem selline pilt valgel foonil nimetatakse fotokeraamikaga, kuid praegu seda kasutatakse ainult itaalias näiteks ja kui uue tellida eestis siis see ongi plastik või metall. Minu arust eesti seadus ei keela kasutada oma nimetusi, tundub veider nimetada seda fotoplastik. Fotokeramika nimetus tuli nõukogude ajast, hauakividel eesti kalmistul saate näha ainult plast materjalil pilte või metallist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning esitatud tõenditega, rahuldab tarbija avalduse.

Tarbija ja kaupleja on sõlminud VÕS § 208 lg 1 mõttes müügilepingu. Tarbija soovis osta kauplejalt fotokeraamikat ning maksis toote eest kauplejale 100 eurot. VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Lepingutingimustele peavad vastama ka asja juurde kuuluvad dokumendid.

Pooltel on vaidlus selle üle, kuidas mõista „fotokeraamika“ tähendust ning millisest materjalist toote pidi tarbija kauplejalt lepingu täitmisena omandama. Õiguskaitsevahendite loetelu sätestab VÕS § 101 lg 1. Tarbija soovib lepingust taganeda (VÕS § 101 lg 1 p 4).

VÕS § 100 lg 1 mõttes on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule. Ühtlasi tuleb kohustuse täitmisel lähtuda hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest, võttes arvesse tavasid ja paktikat.

Pooled ei ole tõendanud, millistel tingimustel fotokeraamika tellimiseks kaupleja ja ostja vahel müügileping sõlmiti ning millisest materjalist pidi toode olema. Komisjonile on esitatud kaupleja ja tarbija vaheline kirjavahetus, milles tarbija soovib kauplejalt tellida fotokeraamikat. Kuivõrd e-kirja vahetuse tulemusena sõlmisid pooled lepingu, siis lähtub komisjon eeldusest, et pooltevaheline vestlus kujutab endast lepingutingimusi. Pooled pidasid elektroonilist kirjavahetust lepingu sõlmimise ja toote tellimisega seotud asjaolude üle. VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumuse esitamisega ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe. Selle üle, et pooled on lepingu sõlminud, vaidlus ka puudub.

VÕS § 29 lg 1 mõttes lähtutakse lepingu tõlgendamisel lepingupoolte ühisest tegelikkust tahtest. Kui see tahe erineb lepingus kasutatud sõnade üldlevinud tähendusest, on määrav lepingupoolte ühine tahe. Kaupleja seisukoha järgi on mõiste „fotokeraamika“ üksnes toote nimetus ega tähenda seda, et toode on tegelikkuses keraamiline. Kaupleja avaldab, et „fotokeraamika“ on üksnes sisemine nimetus ning tegemist ei ole materjali tähistamisega. Komisjon märgib, et Eesti õigekeelsussõnaraamat ei sätesta mõistet „fotokeraamika“, kuid „keraamika“ tähendab pottsepakunsti, põletatud savist tooteid. Näidetena on toodud ehitus + keraamika, hügieeni + keraamika, kodu + keraamika, tarbe + keraamika jne. Õigekeelsussõnaraamatust järeldub, et liide „keraamika“ tähistab üldjuhul materjali. Tehisintellekt seostab aga fotokeraamika mõiste tehnoloogiaga, mis ühendab fotograafia ja keraamika valmistamise: /--/ „Selle protsessi käigus kantakse fotopilt spetsiaalsetele keraamilistele pindadele, nagu plaadid või kruusid, kas erinevate trükkimis- või põletamismeetodite abil. Fotokeraamika võib hõlmata erinevaid tehnikaid, nagu piltide siirdamine, trükkimine või põletamine, et luua kunstiteoseid või kohandatud esemeid, kus fotod on igaveseks osaks keraamika pinnast. See meetod on sageli kasutusel isiklike ja mälestusesemete, nagu mälestusplaatide, piltidega kruuside, taldrikute ja muu dekoratiivkeraamika valmistamiseks“ /--/. Komisjoni hinnangul kirjeldab tehisintellekt mõistet „fotokeraamika“ selliselt nagu lepingupooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma. VÕS 29 lg 4 sätestab, kui lepingupoolte ühist tegelikku tahet ei saa kindlaks teha, tõlgendatakse lepingut nii, nagu lepingupooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma. Mõistliku isiku kriteeriumist, samadel asjaoludel, lähtumisel tuleb asuda seisukohale, et kaupleja pidi tarbijale müüma keraamilise eseme, millele oli peale kantud foto. Kui toode võis aga olla plastikust, siis oleks komisjoni hinnangul asjakohasem nimetus „fotoplastika“. Iga juhul peab tarbijale olema selgelt mõistetav, et tegemist ei ole ehtsa keraamikaga, kui toote nimetus viitab üheselt, et tegemist on keraamilise tootega. Kaupleja võib kaaluda tootele kirjelduse lisamist, mis selgitab, et tegelikkuses on toode hoopis plastmassist. Kaupleja on toonud näite, et ka „hauakivi“ ei ole igakord kivi, vaid vahel hoopis betoon, kuid eseme nimetus on ikka „hauakivi“. Komisjon selgitab, et kui toote materjal erineb materjalist, millele tootenimetus selgesõnaliselt viitab, siis selline praktika ei ole kooskõlas tarbijakaitse eesmärgiga. Tegemist on eksitava kauplemisvõttega TKS § 16 lg 1 ja lg 2 p 1 mõttes. Kauplemisvõtet peetakse eksitavaks, kui sellega esitatud teave on

ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitusviis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ja kummalgi juhul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija selle mõjul tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Komisjoni hinnangul on tarbija jaoks vahe, kas toode on plastmassist või keraamikast, kui tootenimetus viitab keraamikale. Kahtlust ei ole selles, et tootenimetuses on faktiliselt ebaõige teave. Lepingut tõlgendades, tellis tarbija endale kauplejalt keraamilise toote. Plastikust toode ei vasta müügilepingule.

VÕS § 223 lg 1 sätestab taganemise alused müügilepingule. Ostjal on müügilepingust õigus taganeda, kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Märgitud eeldused on täidetud. Kaupleja ei valmista fotokeraamikat ega ole asendust pakkunud. Kaupleja on keeldunud tarbijale raha tagastamast. Tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Ülaltoodud põhjendustel kohustub tarbija tagastama kauplejale ostetud eseme ning kaupleja kohustub tarbijale tagastama müügilepingu täitmisena üleantud 100 eurot.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/