

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08511
Otsuse kuupäev 14.08.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Deesse OÜ (16246559)

Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue. nõude suurus 63 eurot ja 40 senti

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 63 eurot ja 40 senti.

1. 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:

Avalduse kohaselt tellis tarbija 15. mail 2025 Deesse OÜ veebipoest spordirõivaid (tellimus 230914) ja tasus kokku 273 eurot ja 60 senti. 27. mail 2025 sai tarbija paki kätte ning avastas defekti punasel ujumiskomplektil – ühe rinnahoidja poole ava asus õmblusvea tõttu toote välisküljel, mis viitab tootmisveale. Tarbija esitas 30. mail 2025 tagastusavalduse, kuid kaupleja leidis, et tegu ei ole tootmisveaga ja keeldus toote tagasivõtmisest ning raha tagastamisest. Tarbija edastas korduvalt lisafotosid ja video defektist, kuid müüja jäi keeldumise juurde ega pakkunud probleemi lahenduseks ei toote vahetust ega tagasimakset.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on kaebusele vastanud. Ta selgitab, et kui tarbija tagastas toote, sai kaupleja selle põhjalikumalt üle vaadata ning tuvastas, et tegemist oli tootmisveaga. Kaupleja vahetas bikiniinde ülaosa ja saatis selle tarbijale tagasi.

Raha tagastust selle kategooria toote puhul pakkuda ei saanud kuna taganemisõigus ei kohaldu sellele tootekategooriale hügieenilistel põhjustel. Täpsemat infot siit: <https://www.deesse.ee/et/tagastamine-ja-vahetamine/>

Kogu olukord oli esialgse kommunikatsioonivea ja tõlgenduse tulemus. Kaupleja ei ole soovinud rikkuda tarbija õigusi ega vältida vastutust. Kaupleja leiab, et on käitunud heas usus, kliendisõbralikult ning paindlikult, pakkudes lahendust ka olukorras, kus seadus otsest kohustust ei sätesta.

Tarbija selle vastusega ei nõustu ja jääb oma nõude juurde. Tarbija soovib toote eest 60 euro tagastamist ning postikulude hüvitamist summas 3 eurot ja 40 senti.

Ta selgitab, et 01.07.2025 saadetud kirjas palus müüja toote tagasi saata ning teavitas, et juhul kui avastatakse defekt, tehakse täielik tagasimakse, sealhulgas tagastamiskulude hüvitamine. Kirjas ei olnud märgitud, et toimub defektse toote vahetamine.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinnarahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingualusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplejalt ujumisriided.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdnud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas ostjal on õigus lepingust taganeda. Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat puudustest.

Vaidlus on rinnahoidja kvaliteedi ning defekti osas. Tarbija leiab, et rinnahoidja on defektne, “kuivõrd ava voodri jaoks asub vale õmbluse tõttu toote välisküljel. Ühel rinnahoidja poolel on ava seespool, nagu peab, aga teisel poolel väljaspool, mis viitab tootmisveale.” Kaupleja leiab, et tegemist ei ole tootmisveaga, vaid seal on nõ tasku koht, kuhu saab patju lisada rinnahoidjasse (lisatud video).

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217(1) lg 2 p 1 alusel loetakse asi lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitlusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitule tingimustele. Lisaks eeltoodule tuleb lähtuda ka VÕS § 217(1) lg 3 p 2, mis sätestab, et 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. VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2(2) kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Materjalidest nähtub, et tarbija teavitas defektiga tootest kauplejat.

Komisjon märgib, et VÕS § 76 lg 1 kohaselt kohustus tuleb täita vastavalt seadusele või lepingule.

VÕS § 100 näeb ette, et võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks on selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt.

Komisjon hinnanud asjas esitatud materjale, leiab, et tegemist oli tootmisveaga ning fotodelt nähtub, et õmblused peaksid olema ühetaolised, kuid antud juhul on üks õmblus väljapool rinnahoidjat, samas teisel rinnakorvil on ta sees. Ühtlasi on ka kaupleja ise kinnitanud, et “tuvastasime, et võib tõepoolest olla tegemist tootmislikult mittetäieliku lahendusega. Selle tulemusena vahetasime ujumiskostüümi ülemise osa välja ja saatsime selle kliendile, ilma täiendavate kuludeta.” Seega asjakogumis hinnates on tegemist defektiga ning tarbijal on õigus lepingust taganeda. Antud juhul ei ole asjakohane viide “hügieenitoodetele”, kuivõrd see ei kohaldu, kui tegemist on defektse tootega.

Arvestades asjas kogutud tõendeid, siis leiab komisjon, et tarbijal on õigus lepingust taganeda.

Tarbija on põhistanud ja tõendanud, et tal esines alus lepingust taganeda. VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/