

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12954
Otsuse kuupäev 25.12.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja FREYANNA OÜ (12551426)

Tarbija nõue lepingust taganemine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 70.67 eurot.

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 26.06.2025 Kaupleja e-poest www.fayn.ee Pusajakk "Diana" (korallroosa), L (arve nr MF410625). Tarbija tasus tellimuse eest kokku koos transpordiga 70.67 eurot. Tarbija sõnul kanga sisepind eraldab tugevalt kiude ja tupse, mistõttu on alumised riided kandmisel kaetud kangakiududega. Kangakiude eraldus enne pesemist, kui ka pärast pärast pesemist. Kanga harjamisel kasutas ta naturaalseid harjastega harja, ei kasutanud metalli ega plastikut. Kangas ei muutnud harjamise järel struktuuri ega ole kuidagi kahjustunud. Sisepind on samamoodi pehme nii harjatud osas kui harjamata osas, eraldab ebemeid ühesuguselt, puudub igasugune silmaga nähtav või käega tuntav erinevus. Seega kangas harjatud osas ei ole kuidagi rikutud. Lisaks puudub toote juures e-poes ja toote sees juhend, kuidas kangast hooldada.

Tarbija soovib lepingust taganeda ja ostusumma tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole nõus tarbija esitatud nõudega.

Nagu ma selgitasin ka tarbijale, et kui toode peale esimest ega tema puhul ka teist pesu ei läinud "tupsude" vabaks, oleks ta pidanud meiega võtma ühendust.

Tarbija oleks saanud küsida nõu või tagastada/vahetada toode. Peale pesemist kammis klient

harjaga (ja ma ei räägi siin tupsude eemaldamise kammitsast või kammist, vaid konkreetsest harjast) kanga sisemist poolt, lootes, et sellega saab lahtised tupsud eemaldada. Sellise tegutsemise peale ei ole kindlasti võimalik kanga seisukorda parandada. Manustasin selle kohta ka pildi.

Kui kangast harjata, siis see rikub kanga täielikult ja loomulikult on see jakk tänaseks kasutuskõlbmatu, aga tootja ei ole süüdi, et jakk ei ole kandmiseks sobiv, kui see on vale tegutsemise tagajärg.

Klient ei võtnud meiega enne ühendust, et leida olukorrale lahendus vaid rikkus oma tegutsemisega kanga ja toote täielikult.

Nagu vabandasin ka kliendi ees, siis vabandan, aga praegusel juhul ei ole võimalik vastutus panna tootjale ja nõuda kliendi endapoolt rikutud toote eest ostusumma tagastamist.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 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 ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, 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 riideeseme.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas kaupleja vastutab asja mittevastavuse eest (VÕS §-id 103 ja 218). 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 korrektselt kauplejat puudustest.

Komisjonile esitatud materjalist nähtub toote veebilehe kuvatõmmise põhjal on esitatud toote kirjeldus ja hooldussoovitused (mh „pese 30 kraadiga, pahempidi, ära kasuta kuivatit“). Veebilehelt ei nähtu eraldi juhust/hoiatust, et tavalise harjaga toote sisepinda harjata ei tohi või et „tupsude eemaldamiseks“ tuleb kasutada üksnes spetsiaalset töövahendit.

Poolte kirjavahetuse kohaselt teatas tarbija, et toote sisepind ajab tugevalt ebemeid/kiude nii enne kui pärast pesu ning kandmisel jäävad alumised riided ebemetega kaetuks. Tarbija selgitas, et kasutas naturaalseid harjastega harja ning tema hinnangul ei muutnud harjamine kanga struktuuri. Tarbija väitel puudub silmaga nähtav või käega tuntav erinevus harjatud ja harjamata osa vahel..

Kaupleja vastas, et tegu on „kanga eripäraga“, ning väitis, et tarbija rikkus harjamisega toote. Kaupleja on seisukohal, et ei ole võimalik vastutust panna tootjale ning ostusummat tagastada ei saa.

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 kokkulepitud 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 ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Tarbija väitel eraldab toote sisepind tugevalt kiude/tupse sellisel määral, et kandmisel kattuvad alumised riided kiududega ning toode ei ole sihipäraselt kasutatav. Tarbija on seda väidet toetanud fotoga (tumedal riidel nähtavad korallroosad kiud/ebemed) ning kirjavahetusega, kus ta kirjeldab probleemi järjepidevust enne ja pärast pesu. Komisjon peab tõendatuks, et Tarbija on probleemist teavitanud ning esitanud selle kohta tõendeid; küsimus on eeskätt selles, kas põhjus on toote omadustes (puudus) või Tarbija käitumises (harjamine).

Tarbijamüügi puhul kehtib eeldus: kui lepingutingimustele mittevastavus ilmneb ühe aasta jooksul asja tarbijale üleandmisest, eeldatakse, et see esines juba üleandmise ajal, välja arvatud juhul, kui see eeldus ei ole asja või mittevastavuse laadiga kooskõlas. Kaupleja ei ole esitanud komisjonile ekspertiisi, mõõtmisi või muud objektiivset tõendit, mis kinnitaks, et (a) ebemete/kiudude eraldumine ei saanud olla toote algne omadus või (b) see on tekkinud ainuüksi Tarbija harjamise tagajärjel. Kaupleja esitatud selgitus on peamiselt hinnanguline („harjaga harjamine rikub kanga täielikult“) ning sellele ei lisandu tõendatult eelnevat hoiatust/juhist, mis oleks Tarbijale enne kasutamist arusaadavalt kättesaadav (tootelehe kuvatõmmis ei sisalda harjamise keeldu). Seetõttu ei pea komisjon Kaupleja väiteid piisavaks, et ümber lükata VÕS § 218 eeldus.

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 sellest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Komisjoni hinnangul on rikkumine käsitletav lepingu mittekohase täitmisena. Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbijale anti kaupleja poolt üle lepingutingimustele mittevastav asi. Kaupleja on müügilepingut oluliselt rikkunud. Kaupleja ei ole ümber lükanud tarbija väiteid ehk asjaolu, et kaupleja ei vastuta lepingutingimuste mittevastavuse osas.

VÕS § 223 lg 1 p 4 kohaselt on ostjal õigus taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist. 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/