

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/19-009537-032
Otsuse kuupäev	26. juuni 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Kristina Jerjomina, Reelika Rohumets
Tarbija	
Kaupleja	Lux Eesti OÜ, 11039548
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	29. jaan 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tarbija on 26.09.2019.a müügilepingu/arvest nr 19/09/510409 ja osamaksetega tasumise müügilepingust nr L08300 kehtivalt taganenud. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma kõik 26.09.2019.a lepingute alusel saadud maksed, tarbija peab kauplejale oma kulul tagastama veepuhasti Waterguard Premium seeria nr 32133210.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis 26.09.2019.a kauplejaga väljaspool äriruume veepuhasti Waterguard Premium seeria nr 32133210 ostmiseks müügilepingu/arve nr 19/09/510409, osamaksetega tasumise müügilepingu nr L08300 ning sai kauplejalt koos sõlmitud lepingu dokumentidega kätte Euroopa tarbijakrediidi standardinfo teabelehe. Toote hinnaks oli 1800 eurot, tarbija tasus lepingus ettenähtud sissemaksest sõlmimisel 80 eurot sularahas ja hiljem 70 eurot. Lepingutingimuste kohaselt finantseeris ostuhinna tasumist faktoarina AS Inbank, Tarbijal tekkis lepingu kohaselt faktoori ees alates 22.11.2019.a 48 kuud kehtiv igakuise osamakse tasumise kohustus summa 53,73 eurot, aastane intressimäär 12,9%. Tarbija helistas 17.10.2019.a kauplejale ja teatas, et soovib lepingust taganeda. Seejärel esitas tarbija kirjaliku lepingust taganemise avalduse. Kaupleja keeldus mõlemal juhul teatades, et tarbijal oli alates 26.09.2019.a õigus tootega tutvuda ja läbi mõelda oma finantsilised võimalused ning sellest taganeda 14 päeva jooksul, see aeg on ületatud. Kuna tarbijal pretensioone tootele ei olnud, siis puudub alus ka tagastamiseks.

Tarbija pöördus komisjoni poole leides, et teda kallutati lepingu sõlmimisele. Tarbija on 84-aastane eakas inimene, eesti keelt ei valda, õiguslikes küsimustes ei orienteeru. Kaupleja tegi tarbijale 1,5 tunni kestel aktiivset veepuhasti müügieelset tutvustust hirmutades tarbijat vee halva kvaliteediga ja veendes, et veepuhasti on tarbija tervisele väga vajalik. Tarbija ei saanud aru, et toote hind on 1800 eurot, samuti, et tal oleks õigus hiljem lepingust taganeda ning mida see taganemine tähendab. Müügilepingutel on väikeses kirjas ja eesti keeles toodud lepingust taganemise tingimused. Tarbija nägemine on halvenenud, ta nii väikest kirja lugeda ei näe, ka ei saa tarbija eesti keelest aru. Tarbija usaldas kauplejat, kes näitas ette, kuhu kohta lepingul tuleb allkirja anda. Tarbija ei vajanud ega vaja seda toodet, tarbija ei ole toodet kasutanud.

Tarbija soovib müügilepingust ja sellega seotud järelmaksu kohustusest taganeda.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu teatades 23.12.2019 vastuses, et tarbija sõlmis lepingu vabatahtlikult, ta oli lepingu tingimustega nõus, kaupleja tutvustas tarbijale esitluse käigus 14 kalendripäeva jooksul lepingust tagastamise võimalusest. Tarbijal oli piisavalt aega, et põhjust avaldamata lepingust taganeda ja tootest loobuda, samuti et mõelda läbi kõik nüansid, vajadusel küsida nõu. Antud juhul pöördus tarbija kaupleja poole hilinemisega enam kui 3 nädalat hiljem. Järelmaksu osas teostati krediidikontroll, pank andis positiivse vastuse ja oli nõus tarbijat finantseerima. Tarbija oli sai asjast aru, oli ostu üle väga õnnelik ja tänulik.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tegi antud vaidluses otsuse 30.03.2020, millega rahuldab tarbija nõude. Seejärel pöördus kaupleja komisjoni poole teatades, et kuigi otsuses on märgitud, et kaupleja jättis tõendid esitamata, esitas kaupleja komisjonile need 07.02.2020.a. Asjaolude selgitamisel leidis kaupleja väide kinnitust. Komisjon tühistas otsuse, et saaks kaupleja tõendit arvestada, samuti palus komisjon pooltel esitada juurde täiendavaid selgitusi ja tõendeid.

Komisjon, tutvunud asja kõigi materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Pooled sõlmisid väljaspool kaupleja äriruume müügilepingu, millist reguleerib Võlaõigusseaduse (VÕS) §-d 46 jj. Tarbija võib sellest müügilepingust VÕS § 49 lg 1 alusel ilma põhjust nimetama taganeda 14 päeva jooksul, milline tähtaeg hakkab § 49 lg 1 ja lg 11 p 1 kohaselt kulgema päevast, millal tarbija on saanud asja füüsiliselt enda valdusse. Tarbijale anti toode üle 26.09.2019.a. Tarbija teatas lepingust taganemisest esimest korda 17.10.2019.a.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal oli 17.10.2019.a õigus müügilepingust põhjust nimetamata taganeda.

Komisjon kontrollis müügilepingu tingimusi ning kaupleja poolt seaduses nõutud teabe tarbijale edastamist. VÕS § 48 lg 1 kohustab kauplejat enne lepingu sõlmimist teavitama tarbijat selgel ja arusaadaval viisil väljaspool kaupleja äriruume sõlmitavate lepingute

erisustest, sh punkti 12 kohaselt tarbija taganemisõiguse olemasolul selle õiguse kasutamise tingimustest, tähtajast ja korrast. Kaupleja kinnitusele viibis lepingu sõlmimise juures kaks isikut – tarbija ja kaupleja esindaja, kaupleja esindaja tutvustas toote esitluse käigus tarbijale lepingust taganemise tingimusi. Tarbija väitel teda müügilepingust taganemisõigusest ei teavitatud ja ta ei tea sellest midagi. Vaidluse korral peab kaupleja tõendama tarbijale VÕS § 48 lg-s 1 loetletud teabe edastamist, milline tuleb seaduse kohaselt edastada enne lepingu sõlmimist. Kaupleja ei ole tõendanud, et ta oleks enne lepingu sõlmimist taganemisõiguse olemasolust ja tingimustest tarbijat teavitanud. Seega ei täitnud kaupleja enne lepingu sõlmimist seadusest tulenevat tarbija teavitamise kohustust.

Tarbija sai pärast lepingu sõlmimist kauplejalt kätte müügileping/arve ja osamaksetega tasumise müügilepingu, millised sisaldavad lepingust taganemise tingimusi, see teave esitati tarbijale hilinemisega. Komisjon hindas kaupleja poolt hilinemisega edastatud teabe vastavust ja leidis, et lepingutingimuste tekst on liiga väike ning see ei ole halvenenud nägemisega eakale inimesele arusaadav. Komisjon juhib tähelepanu ka lepingus kasutatud keelele. Lepingupooltele teadaolevalt on tarbija emakeeleks vene keel. Tarbija ei oska eesti keelt. See asjaolu oli kauplejale teada, sest toote esitus ja müügitöö toimus samuti vene keeles. Kaupleja ei või seaduses toodud teavitamise kohustust täita formaalselt, vaid ta peab selle täitma eesmärgipäraselt – st tarbijal peab olema lepingutingimustega tutvumiseks tegelik võimalus. Komisjon järeldeb, et kaupleja esitas tarbijale alles pärast lepingu sõlmimist teabe lepingust taganemise võimaluste kohta, seejuures see teave sisuliselt puudus, kuna lepingutingimuste teksti suuruse ja lepingukeeleks valitud eesti keel ei võimaldanud tarbijal lepingutingimustega tutvuda.

Komisjon hinnangul ei täitnud kaupleja enne lepingu sõlmimist VÕS § 48 lg-s 1 toodud tarbija teavitamise kohustust, sh p-s 12 toodud taganemisõiguse osas selle õiguse kasutamise tingimustest, tähtajast ja korrast, samuti ei ole tarbijale tehtud kättesaadavaks p-s 13 nimetatud taganemisavalduse tüüpvormi. Lisaks ei saanud tarbija mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kauplejalt kätte ka Euroopa tarbijakrediidi standardinfo teabelehte, milline tuleb VÕS § 403¹ kohaselt tarbijale anda püsival andmekandjal. Teabeleht anti tarbijale hilinemisega pärast lepingu sõlmimist üle, teabelehe teksti suurus on liiga väike ja see on eesti keeles, tarbija ei saanud teabelehe eesmärgist ja tähendusest aru.

Seoses osamaksetega tasumise müügilepingu sõlmimisega lasus kauplejal kohustus kontrollida tarbija krediitvõimelisust. Kaupleja märkis osamaksetega tasumise müügilepingu nr L08300 tekstis tarbija poolt tema krediitvõimelisuse hindamiseks avaldatud andmetena, et tarbija on pensionär ja tema igakuine netosissetulek on 900 eurot. Kaupleja selgitas komisjoni istungil, et tarbija sissetuleku suurust nad üle kontrollida ei saa, selle suuruse teatab tarbija. Muus osas kontrollis faktoori AS Inbank eelnevalt tarbija krediitvõimelisust tehes seda nii, et logis sisse süsteemi ning sisestas andmed, sissetulekud, kohustused, süsteem on ühendatud krediidiinfoga, programm annab sobilikkuse kohta vastuse.

Faktoori AS Inbank selgitas 25.05.2020.a, et kontrollis tarbija sissetulekute ja kohustuste omavahelist suhet krediidiotsuse käigus 26.09.2019, positiivne krediidiotsus tehti 26.09.2019 kell 12.25, mida tõendab kuvatõmmis AS-i Inbank sisemisest süsteemist. Krediidikontroll tehti tarbija juuresolekul ja nii positiivsest, kui ka negatiivsest otsusest teavitatakse alati kohapeal ka tarbijat (viimane on sellest ise huvitatud, ilma tema soovita kontrolli ei teostata).

Tarbija ise ütleb, mitme aasta peale soovib järelmaksu võtta, kui palju soovib toote sissemaksuks tasuda, millist komplekti soovib soetada jne.). Peale krediidi kontrolli on koheselt sõlmitud ka leping, tõestuseks on AS Inbank poolt edastatud kuvatõmmis, millal kontroll toimus ja samal ajal toimuski tarbija juures esitlus ja sõlmiti leping. Lepingule ei märgita peale kellaega aga on ju näha, et kuupäev on sama.

Kaupleja selgitused on vastuolulised. Kaupleja ja tarbija poolt esitatud tõenditest nähtub, et tarbija tegelik sissetulek koos sotsiaaltoetusega on 489,46 eurot kuus, kui arvata maha igakuised püsikulud, on sissetulek ca 344 eurot kuus. Komisjonile on kaupleja selline tegevus arusaamatu, kuna AS Inbank kinnitusel on nad kauplejale määranud lubatavaks finantseeritava tehingu hinnaks ostja sissetuleku kuni 10-ne kordse suuruse. Kaupleja määras osamaksetega tasumise müügilepingus tarbija sissetuleku suuruse ise ilma selle tegelikkusele vastavust kontrollimata. Kaupleja ei ole tõendanud, et oli tarbijale krediidi pakkumisel hoolikas ning veendus enne lepingu sõlmimist, et tarbija tulevane rahaline kohustus on talle jõukohane ja täidetav.

Kaupleja väitel kontrolliti tarbija krediidivõimelisust juba enne 26.09.2019.a toimunud kohtumist ja lepingu sõlmimist. Kuid AS Inbank kinnitusel mingit varasemat kontrolli ei teostata, tarbija osas teostati kontroll tehingu tegemise ajal 26.09.2019.a. Eelnev kontrollimine ei oleks ka usutav, sest tarbija ei olnud kauplejaga enne 26.09.2019.a veepuhasti ostmises kokku leppinud. Kaupleja ei saanud ette näha, et ta sõlmib tarbijaga 26.09.2019.a müügilepingu. AS Inbank kuvatõmmise kohaselt kontrolliti 26.09.2019.a tarbija esitatud finantseerimistaotlust nr 769638, kuid tarbija ei ole sellist taotlust esitanud. Kuigi AS Inbank kinnitab, et tarbija krediidi kontrolli teostatakse tarbija soovil ja tema juuresolekul, siis tegelikult tarbija ei viibinud AS-is Inbank teostata kontrolli juures, ka ei leidnud kinnitust tarbija soov teostada tema osas krediidi kontroll. Tarbija kinnitusel talle ei teatatud müüdava asja tegelikku hinda 1800 eurot, ta sai toote tutvustamisel aru, et hind on oluliselt odavam. Komisjoni arvates on tarbija selgitus tõene, selle kohaselt puudus tarbijal vajadus ja soov taotleda AS Inbank poolt ostu finantseerimist.

Kaupleja poolt teavitamiskohustuse rikkumise tõttu pikenes VÕS § 49 lg 1 nimetatud tarbija müügilepingust taganemisõigus 12 kuu võrra. Tarbija sai toote kätte 26.09.2019.a ja esitas kirjalikus vormis taganemisavalduse 17.10.2019.a, seega tähtaegselt. Tarbija on 26.09.2019.a müügilepingu/arve nr 19/09/510409 ja osamaksetega tasumise müügilepingust nr L08300 kehtivalt taganenud.

Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool VÕS § 189 lg 1 kohaselt nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist, kui ta tagastab kõik üleantu. Antud juhul peab tarbija kauplejale tagastama 26.09.2019.a ostetud veepuhasti Waterguard Premium seeria nr 32133210, kaupleja peab tarbijale tagastama lepingute alusel saadud osamaksed.

Tarbijavaidluste komisjoni otsus tuleb TKS § 60 lg 1 kohaselt täita 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad

pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kai Amos

Reelika Rohumets

Kristina Jerjomina

/allkirjastatud digitaalselt/