

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-06033-009
Otsuse kuupäev	1. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Signe Naarits, Kristina Jerjomina
Tarbija	
Kaupleja	BAUHOF GROUP AS, 10636638
Tarbija nõue	ostuhinna tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	17. juuni 2020

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. Bauhof Group aktsiaseltsil tagastada tarbijale 740,96 (seitsesada nelikümmend, 96) eurot. Tarbija nõumisel maksta summa välja koos viivitusintressidega VÕS §-s 113 ettenähtud määras.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

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

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 17.märtsil 2020 sidekanali vahendusel müügilepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse anda tarbijale üle duokardinad DFD SK08 1025S (4 tk) ja duokardinad DFD SK08 4571S (2 tk) ning tarbija võttis enesele kohustuse tasuda kauplejale ostuhind kogusummas 792,00 eurot. Tarbija tasus kaupleja arve 0201256719 17.märtsi 2020 maksekorraldusega nr 767.

Kaup anti tarbijale üle 26.märtsil 2020. 29.märtsil 2020 teatas tarbija kauplejale, et toode ei sobi ning palus selgitada, kas on võimalik vahetada tellitud toode sobivas mõõdus toote vastu. 1.aprillil 2020 tagastas tarbija tooted kaupleja poolt selgitatud

viisil; kaupleja kinnitas tarbijalt kauba saamist 9.aprillil 2020. Pooled pidasid läbirääkimisi võimaliku uue tellimuse üle, kuid kokkulepet ei saavutatud.

Tarbija väidab, et kaupleja ei selgitanud talle tellimuse olemust ega tagastamise tingimusi. Tarbija tühistas 14.aprillil 2020 tellimuse ning palus kauplejal ostuhind tagastada. Tarbija nõuab kauplejalt avamata pakenditega kardinade maksumuse tagastamist 100% ulatuses ning avatud pakendiga kardina maksumuse tagastamist 70% ulatuses, mis on kogusummas 753,73 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et tarbija pidi aru saama, et on tellinud kauba, mis ei olnud kaupleja püsisortimendis. Toote üleandmisel selgus sobimatus kliendipoolse eksituse tõttu. Kaupleja kehtestatud tagasiostmise tingimuste järgi eritellimustooteid tagasi üldjuhul ei osteta. Pakutud kompromiss tarbijale ei sobinud. Kauplejal pakub kompromissina avamata pakenditega kardinade maksumuse tagastamist 90% ulatuses ning avatud pakendiga kardina maksumuse tagastamist 60% ulatuses.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõendite järgi põhineb vaidlusalune õigussuhe sidevahendi abil sõlmitud müügilepingul.

Vaidlust ei ole selles, et kaupleja on kauba üleandmise kohustuse tarbija suhtes täitnud ega ka selles, et tarbija teatas kauplejale kauba sobimatusesest ja tagastas kauba. Pooled vaidlevad selles, kas tarbija oli õigustatud lepingust taganema ning millises ulatuses on kaupleja kohustatud ostuhinna tagastama.

Esmalt lahendab komisjon küsimuse, kas tarbijal oli õigus kasutada üldist lepingust taganemisõigust (VÕS § 56) ja seejärel küsimuse selles, kas ja millises ulatuses on tarbijal kaupleja vastu ostuhinna tagastamise nõue.

VÕS § 56 järgi võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Taganemisõiguse tähtaeg hakkab kulgema tarbijale asja üleandmise päevast eeldusel, et samaks ajaks on tarbija suhtes täidetud VÕS § 54 lõikes 1 ettenähtud teabe andmise kohustus. Kui ettevõtja on rikkunud teabe esitamise kohustust, lõpeb taganemistähtaeg 12 kuu möödumisel ajast, kui tähtaeg oleks lõppenud õiguspäraselt antud selgituste korral. Kui ettevõtja on tarbijale edastanud taganemisõigust käsitava teabe hilinenult, kuid siiski 12 kuu jooksul arvates õiguspärase käitumise järgi arvestatud tähtaja kulgemise lõpust, lõpeb taganemistähtaeg 14 päeva möödumisel hilinemisega antud teabe saamisest.

Kaupleja on seisukohal, et tarbijal puudus lepingust taganemise õigus põhjusel, et tegemist oli püsisortimendis mitteoleva kauba tellimusega. Komisjon kaupleja seisukohaga ei nõustu. Taganemisõiguse piirangud on sätestatud VÕS §-s 53, milles ei sisaldu kaupleja kirjeldatud eeldust. Taganemisõigus on piiratud muu hulgas juhul, kui lepingu esemeks olev kaup on valmistatud arvestades lepingupooleks oleva tarbija isiklikke vajadusi või mis on valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt. Kõnealusel juhul on tarbijale müüdud ja üle antud toode, mille valmistamise protsessile puudus tarbijal mistahes mõju. Kaup on valitud kaupleja/tootja kataloogist tootja koodide alusel. Seega ei olnud tegemist tarbija huve ja vajadusi arvestatava toote valmistamisega.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu asjaolule, et sidevahendi abil sõlmitud lepingu regulatsioon ulatub kõikidele lepingutele, mis on sõlmitud kaupleja turustus- või teenindussüsteemis olukorras, kus ettevõtja ja tarbija ei viibi samal ajal koos samas kohas ja poolte tahteavaldused lepingu sõlmimiseks edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil (VÕS § 52 lg 1). Kõnealusel juhul on kõik eeldused täidetud. Tähendust ei oma, kas kaupleja korraldab müügi läbi e-poe või äriteeninduse struktuuri; samuti ei oma tähendust, kas müügiesemeks olev kaup on kaupleja püsisortimendis või mitte.

Komisjonile esitatud tõendite järgi ei ole kaupleja nõuetekohaselt täitnud lepingueelse teabe andmise kohustust. Kaupleja ei ole tõendanud, et oleks selgitanud tarbija taganemisõiguse olemasolu ja lepingu eseme tagastamisega seonduvat, samuti tarbija õigust tugineda seaduses ettenähtud õiguskaitsevahenditele. Seega ei hakanud lepingust taganemise tähtaeg kulgema kauba kättesaamisest ja kestab jätkuvalt.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija oli õigustatud kasutama VÕS §-s 56 ettenähtud lepingust taganemise õigust. Tarbija on kauba tagastamise soovist teatanud kauplejale 29.märtsil 2020, 1.aprillil 2020 kauba tagastanud ning 15.aprillil 2020 teatanud tellimuse tühistamisest. Tarbija avaldusi ja toiminguid kogumis hinnates on ilmne, et tarbija tahe oli suunatud lepingust taganemisele. Tarbija tahteavaldused on kauplejani jõudnud taganemistähtaja kestel. Tarbija on lepingust taganemise õigust realiseerinud õiguspäraselt.

Komisjon peab vajalikuks juhtida kaupleja tähelepanu asjaolule, et kaupleja on kirjavahetuse kestel eksitanud tarbijat erinevates küsimustes antud asjasse puutumatute selgitustega (väidetav eritellimus, kauplusest ostetud kauba tagastamise õiguse selgitamine, taganemisõiguse puudumine jmt). Sellest tulenevalt ei saa pidada kaupleja ebaõigetel selgitustel põhinevaid tarbija tahteavaldusi võimaliku uue tehingu sõlmimise ja hinna kujundamise üle pidada tarbijale siduvaks.

VÕS § 56-1 lg 1 järgi tuleb lepingust taganemise korral tagastada tarbijale viivitamata tema poolt tasutu, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul lepingust taganemise teate jõudmisest kauplejani. Kauplejal on õigus nõuda tarbijalt tagastatud asja väärtuse vähenemise eest proportsionaalsed hüvitist.

Komisjoni hinnangul on väärtuse vähenemine tõendatud vaid ühe kardina osas. Komisjon selgitab, et tarbijal on õigus talle saadetud tootega tutvuda, eelistades seejuures käsitlemist ja kasutamist üksnes nii, nagu tal lubatakse tavapäraselt seda teha poes (VÕS § 56-2 lg 4). Seega ei ole lepingueseme kasutamine iseenesest keelatud; seadusest ei tulene, et asja kasutamine lõpetab lepingust taganemise õiguse. VÕS § 56-2 lg 4 järgi vastutab tarbija tagastamisele kuuluva asja väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Tarbija on pakendi avanud veendumaks, kas tellitud kauba mõõtmed on sobivad. Komisjon leiab, et tarbija saanuks kontrollida toote mõõtmeid ka pakendile kantud koodide põhjal; samaväärne võimalus olnuks tarbijal kaupluses. Toote sobivust aknaga saanuks kontrollida ka aknale kantud tähistuse alusel. Seega ei olnud pakendi avamine tingimata vajalik ning sellest tingitud toote väärtuse vähenemine tuleb jätta tarbija kanda.

Tarbija on tehingu tühistamisega samaaegselt avaldanud, et avatud pakendiga kardina väärtuseks on 60% ostuhinnast; kaupleja on selle seisukohaga nõustunud; komisjonil ei ole alust poolte kattuvat seisukohta ümber hinnata. Teiste pakendite väärtuse vähenemise kohta tõendid puuduvad. Kaupleja sisemise töökorralduse küsimused ja võimalikud kulutused ei piira ega vähenda tarbija ostuhinna tagastamise nõuet.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue ostuhinnast osa tagastamises on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Kaupleja langes rahalise kohustuse täitmisega viivitusse 23.aprillist 2020. Tarbijal on õigus nõuda kauplejalt rahalise kohustuse täitmisega viivitamise eest viivitusintresside tasumist VÕS §-s 113 ettenähtud määras.

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

Aase Sammelselg

Signe Naarits

Kristina Jerjomina

/allkirjastatud digitaalselt/