

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-04217-016
Otsuse kuupäev	16. nov 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Elnara Nadžafova, Merike Koppel
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	28. aug 2020

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale tagastama hinnast 44,90 eurot.

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 hagi avaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija ostis kaupleja e-poest aadressil www.telia.ee kõrvasisesed kõrvaklapid Monster iSport Victory hinnaga 49,90 eurot, tarbija tasus 20.03.2020 tellimuse esitamisel hinna ja kohale toimetamise tasu 2,90 eurot, kokku 52,80 eurot. Tarbija sai kõrvaklapid kätte 22.03.2020, ta tagastas kõrvaklapid kaupleja kauplusesse 01.04.2020.a. Kaupleja keeldus 02.04.2020.a kõrvaklappide tagasi võtmisest, kuna kauba pakend on avatud ja kaupa proovitud. Tarbija sellise lahendusega ei nõustu. Tarbija selgituste kohaselt on toote pakend avatud hoolikalt, pakend on terve. Kõrvaklappe on korra proovitud kõrva ning ühendatud Bluetoothiga. Toode ei sobinud, kuna ei püsinud kõrvas. Kauba juures e-kaupluses ei olnud teadet, et toode ei ole tagastatav.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja makstud hinnast tagasi saada 44,90 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitas 28.05.2020.a vastuses, et tarbija kasutas 14-päevast lepingust taganemise õigust ja tagastas kauba kauplejale. Kaupleja teatas samal päeval keeldumisest kahel alusel: kauba pakend oli avatud; kõrvaklappe oli proovitud ja need ei olnud enam tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel tagastamiskõlblikud. Kasutatud kõrvaklappe ei saa müüa. Tarbija tutvus ja nõustus tellimuse vormistamisel kaupleja e-poe tingimuste ja sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemise juhendiga, avaldatud: <https://www.telia.ee/lepingud-ja-tingimused/>. Juhendi punkti 3.1.2 kohaselt ei ole tarbijal vastavalt seadusele taganemisõigust lepingute puhul, mille esemeks on suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui pakend on pärast kohale toimetamist avatud. Näitena on toodud

kõrvaklapid, telefoni kaitsekile jne.

Kaupleja selgitas, et kasutatud kõrvaklappe ei saa puhastada, mistõttu neid ei ole võimalik uuesti müüa. Kõrvasisesed klappid pannakse anatoomilises mõttes kehaavaustesse, mille tulemusena jääb klappide külge kuulmekäigus olev kõrvavaik, higipiisad vms kehaeritised. Klappide otsas on pisikesed augud, mis on seest kaetud ülipeenikese nn „võrguga“. Kauplejal ei ole võimalik ülipeenikese võrgu vahele läinud kehaeritisi eemaldada ilma, et ei kahjustataks toote vastavaid funktsionaalsusi.

Kaupleja on kohustatud tagama, et ostjad saaksid osta ohutut ja hügieeninõuetele vastavat kaupa. Proovitud ja tagastatud kõrvasiseste klappide tagasivõtmisel ei saa kaupleja seda tagada. Ka ostjad eeldavad, et neile müüakse proovimata ehk teise isiku kehaavauses käimata/teise isiku kehaeritistega koos olevaid kõrvaklappe. Kaupleja on taoliste kaupade tagastamise võimalust reguleerinud pakendi avamise kaudu. Kui pakend on suletud, saab kaupleja olla kindel, et antud kõrvaklappe ei ole kasutatud ega kõrva sisse pandud. Kui pakend on avatud, ei ole kauplejal enam võimalik neid tagastatud kõrvaklappe kõrvasiseste klappide konstruktsiooni eripära tõttu uuesti müüki panna. Seetõttu avatud pakendis kõrvaklappe tagasi ei võeta.

See on elektroonikaseadmete turul tavapärane praktika, et sidevahendi teel ostetud kõrvasiseid klappe ei saa tagastada kui pakend on avatud. Ka Võlaõigusseaduse (VÕS) § 56² lg 4 näeb ette, et asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks peaks tarbija käsitsema ja kasutama asja üksnes nii, nagu tal lubatakse tavapäraselt seda teha poes. Kaupleja teatab, et tervise-ja hügieeninõuete tagamiseks ei ole poes nt demo kõrvasiseseid klappe, kus kümned või sajad kliendid saaksid ebahügieenilisi tooteid enda peal proovida. Juhul kui komisjon siiski leiab, et tarbijal oli õigus lepingust taganeda, siis esitab kaupleja tarbijale väärtuse vähemise nõude, arvestades, et kõrvaklappide täielik puhastamine ja seetõttu ka uuesti müüki panemine on võimatu, siis on seega kõrvaklappide väärtus vähenenud 100%.

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid sidevahendi abil müügilepingu, millist reguleerib VÕS § 208 jj. Lisaks müügilepingu sätetele kuuluvad kohaldamisele ka sidevahendite abil sõlmitud lepingu sätted. VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija müügilepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul asja valdusesse saamisest. Kaupleja peab VÕS § 56¹ lg 1 kohaselt lepingust taganemisel tagastama tarbijale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud. VÕS § 53 lg 4 p 4¹ kohaselt ei kohaldata taganemisõigust lepingule, mille esemeks on sellise suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohaletoimetamist avatud.

Poolte vahel on vaidlus lepingust taganemise õiguspärasuse osas. Tarbija esitas VÕS § 56 lg 1 alusel kauplejale lepingust taganemise avalduse õigeaegselt asja kättesaamisest 14 päeva jooksul. Kaupleja tingimuse kohaselt puudub avatud pakendis kõrvaklappide müügilepingus taganemisõigus. Tarbija selgitas, et tal puudus teave, et avatud pakendiga kõrvaklapid ei kuulu tagastamisele, tellimuse vormistamisel ei olnud kauba kirjelduses sellekohast teavet. Ka ei teadnud seda kaupleja töötaja, kellele ta 01.04.2020.a kõrvaklapid andis. Alles järgmisel päeval teatati tarbijale keeldumisest. Komisjon kontrollis müügilepingust taganemise aluste olemasolu.

Komisjon leidis, et tarbija väide selle kohta, et kõrvaklapid ei kuulu tagastamisele, ei vasta tegelikkusele. Kaupleja selgitustel tehti tarbijale enne müügilepingu sõlmimist teatavaks kaupleja e-poe tingimused ja lepingust taganemise juhend. Lepingu sõlmimiseks pidi tarbija

nende tingimuste ja juhendiga nõustuma. Kuna tarbija ei vaielnud, et talle tehti enne lepingu sõlmimist tingimused ja juhend teatavaks, siis olid tarbijale enne lepingu sõlmimist kaupleja tingimused teada, sh juhendi punkt 3.1.2, millise kohaselt puudub avatud pakendis kõrvaklappide osas tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel taganemisõigus.

Üldjuhul on tarbijal õigus sidevahendi teel sõlmitud müügilepingust 14 päeva jooksul taganeda. Kuid VÕS § 53 lg 4 punkti 4¹ kohaselt ei kohaldata VÕS § 56 lg-s 1 sätestatud taganemisõigust muuhulgas lepingule, mille esemeks on sellise suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohale toimetamist avatud.

VÕS § 53 lg 4 p 4¹ alusel taganemisõiguse piiramine peab olema põhjendatud ning on rakendatav üksnes siis, kui toode muutub pärast avamist teistele tarbijatele mitteturustatavaks. see tähendab, et kõrvaklappidel on näha selgeid kasutamise jälgi.

Euroopa Kohus andis kohtuotsuses C-681/17 tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel kauba tagasisaatmise kõlblikkuse hindamisjuhised. Euroopa Kohus selgitas otsuse punktis 40, et erand taganemisõigusest on kohaldatav üksnes juhul, kui selles viidatud avatud pakendiga kaupa ei ole enam üldse võimalik tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel turustada, eeldusel, et asja enda olemus muudab võimatuks või kauplejale ülemäära keeruliseks selliste meetmete kasutamise, mis võimaldavad kauba uuesti müüki panna ilma tervisekaitse või hügieeni nõudeid rikkumata. Euroopa Kohus järeldeb punktis 46, et taganemisõigus ei ole välistatud, kui isegi kauba ja inimese keha otsesel kokkupuutumisel võib eeldada, et kaupleja suudab hooldusmeetmete, nagu puhastamise või desinfitseerimisega, taastada tagastatud kaupade kõlblikkuse nende uueks kasutamiseks kolmanda isiku poolt ja sellest tulenevalt uuesti turustamiseks ilma tervisekaitse või hügieeni nõudeid rikkumata.

Komisjon hindas kõrvasiseste kõrvaklappide puhastamise või desinfitseerimise tulemuslikkust. Kaupleja selgitas, et ta ei suuda hooldusmeetmetega kasutatud kõrvaklappide kõlblikkust tagada, kuna klappide otsad on seest kaetud ülipeenikese võrguga, mille vahele läinud kehaeritisi ei ole võimalik eemaldada ilma, et ei kahjustataks toote vastavaid funktsionaalsusi. Seetõttu on elektroonikaseadmete turul tavapärane praktika, et sidevahendi teel ostetud kõrvasiseid klappe ei saa tagastada kui pakend on avatud.

VÕS § 53 lg 4 p 4¹ on rakendatav siis, kui toode muutub pärast avamist teistele tarbijatele mitteturustatavaks, antud juhul tähendaks see, et kõrvaklappidel on näiteks näha selgeid kasutamise jälgi. Pooled peavad oma väiteid tõendama. Kaupleja väitis, et ei saa kõrvasiseid kõrvaklappe sellisel määral puhastada või desinfitseerida, milline võimaldaks selle uuele ostjale müümise. Kaupleja pidanuks oma väiteid tõendama, sh et tarbija poolt proovitud kõrvaklappidel esinesid kasutamise jäljed ja et nende kõrvaldamine kas ei oleks üldse võimalik või kõrvaldamisega kaasneks kõrvaklappide kahjustamine. Komisjon ei saa kaupleja väiteid kontrollida, kuna need ei ole tõendatud. Sellel põhjusel kuulub tarbija nõue rahuldamisele.

Komisjon selgitab, et kui kaupleja kannab seoses kõrvaklappide uuesti pakendamisega täiendavaid kulusid või kui selgub, et asja väärtus on pakendi avamise ja kõrvaklappide proovimise tõttu vähenenud, on kauplejal VÕS § 189 lg 4 ja 5 kohaselt õigus tarbijalt nõuda väärtuse vähenemise või kantud kulude hüvitamist. Kuna pooled ei ole neid võimalikke kulusid komisjoni ette toonud, ei saa komisjon väärtuse vähenemise esinemist ega selle suurust hinnata. Põhjendatud väärtuse vähenemise saab kaupleja tarbijale tagastatavast hinnast kinni pidada.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/

Elnara Nadžafova

/allkirjastatud digitaalselt/

Merike Koppel

/allkirjastatud digitaalselt/