

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-15989-009
Otsuse kuupäev	28. dets 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg
Tarbija	
Kaupleja	FLEUROP-INTERFLORA NE EUROPE OSAÜHING, 11152227
Tarbija nõue	Ostuhinna tagastamine ja kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	10. dets 2020

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. Osaühingul Fleurop-Interflora Ne Europe tagastada tarbijale 49,00 (nelikümmend üheksa) eurot. Tarbija nõudmisel maksta summa välja koos viivitusintressidega VÕS §-s 113 ettenähtud määras.
3. Kauplejal täita komisjoni otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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 1.septembril 2020 müügilepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse valmistada tarbija poolt kaupleja kataloogist valitud näidise järgi lillekimp ning anda see tarbija nimetatud asukohas üle kolmandale isikule. Tarbija võttis enesele kohustuse tasuda kimbu eest 49,00 eurot.

Tarbija selgituste järgi erines saajale üleantud kimp tellitust oluliselt nii värvi kui kasutatud lillede poolest. Valitud kimp oli juubeliks sobiv elegantne, rikkalike karminpunase-burgundi toonidega, valmistatud kimp tehti astritest ja oli kahvatu roosade pritsmetega. Tarbija oli sunnitud tellima saajale sobiva kimbu teisest ettevõttest.

Tarbija on seisukohal, et kaupleja on lepingut oluliselt rikkunud. Tarbija nõuab kauplejalt mõlema lillekimbu väärtuse hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas, et tarbija soovil valmistatud lillekimp tehti õigetest lilledest ning oli õiges värvitoonis. Lillekimpudest tehtud fotosid on keeruline võrrelda, kuna fotostuudios on

kodusest olukorrast erinevad tingimused. Tarbija pidanuks arvestama, et kimbud valmistatakse käsitööna ning täielikku kattuvust näidisega ei ole võimalik saavutada. Sama üldmulje piirides on kaupljal õigus vahetada kimbud olevaid lilli; sellekohane selgitus on avaldatud kimpude näidiste juures.

Kompromissi korras pakub kaupleja tarbijale ostuhinnast 25% tagastamist või saajale 15,00 euro väärtuses rooside saatmist.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Poolte selgituste ja esitatud tõendite järgi põhineb poolte võlasuhe müügilepingul. VÕS § 208 järgi kohustub müüja müügilepinguga andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ostjale ülemineku, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu.

Pooltel puudub vaidlus lepingu sõlmimise, ostuhinna tasumise ja kauba üleandmise üle. Pooltel on vaidlus ostjale üleantud kauba kvaliteedi üle. Puudused kvaliteedis on hinnatavad asja mittevastavusena VÕS § 217 lg 2 p 2 ja 6 tähenduses.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi; ostjale üle antav asi peab vastama kokkulepitule nii koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 6 järgi ei vasta tarbijalemüügi puhul asi kokkulepitud tingimustele, kui asi ei ole seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, seda eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel.

Vaidlust ei ole selles, et tarbija teatas kauplajale lillekimbu mittevastavusest kimbu kättetoimetamise päeval ning nõudis raha tagastamist (2.09.20 e-kiri 3:04PM). Kaupleja pretensiooniga ei nõustunud ning keeldus raha tagastamisest.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kaupleja poolt valmistatud ja saajale üleantud lillekimp ei vasta olulises osas reklaamitule. Tarbija poolt valitud lillekimp „Õrn aroom” on kaupleja avaldatud reklaamis segakimpude kataloogis. Kaupleja kirjelduse järgi on tegemist kimbuga, mille iga detail on lummavalt paigas ning mis on sobilik erilise sündmuse puhuks. Näidiskimbu üldmulje vastab nimetusele, kuna kasutatud taimed on pigem haprad ja keskmisest väiksemad. Kimbu keskele asetatud punaseid ja roosakamaid õisi ümbritseb võrgustikuliselt seatud ümbris, millesse seatud rohelised, ahtamad lehed mõjuvad koostoimes punaste lisanditega ühtse õhulise taustana. Näidiskimbus on õite osakaal (roosid, nelgid jt) võrreldes lisatud rohelisega tuntavas ülekaalus (fotolt paistab 24 õit).

Tarbijale saadetud kimp ei ole õrn ega õhuline, kimbu keskkosa koosneb suures osas rohelistest taimedest, millesse on paigutatud eraldiseisvalt lilleõied (astrid, roosid, kallad jt). Kimbus ei ole punaseid õisi ning lillevalik tervikuna (14 õit) mõjub heledama roosana; kimp sarnaneb kaupleja kataloogis pigem kimbule „Roosa idüll”.

Komisjoni arvates ei saa sedavõrd suurte erinevuste korral rääkida üldmulje piires üksikute lillede vahetamisest. Jaatades kaupleja soovitud järeldust, puudub kataloogis erinevate näidismudelite avaldamisel sisuline põhjendus. Pakkudes näidiskimpu, milles iga detail on läbimõeldud, tuleb näidisest ka kinni pidada. Mõistlikult kaalutledes ei saa ostjalt eeldada, et ta on valmis vastu võtma mistahes lilleseade, milles kimpu asetatud materjali maksumus on

samaväärne tellituga. Komisjoni arvates ei saa kaupleja vabandada mittevastavust võimaliku olukorraga, kus sihtkoha kaupluses vastavad lilled puuduvad. Sellises olukorras on kauplejal võimalik keelduda tellimuse vastuvõtmisest või siis leppida tellijaga kokku sobivas lahenduses.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja on lepingut oluliselt rikkunud ja vastutab rikkumise eest.

VÕS § 116 järgi on olulise lepingurikkumisega eelkõige tegemist juhul, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis, samuti juhul, kui rikuti kohustust, mille täpne järgimine oli lepingust tulenevalt teise lepingupoolle huvi püsimise eelduseks lepingu täitmise vastu. VÕS § 223 lg 1 järgi loetakse müüja müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas siis, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamisest või asendamisest või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastava asja tagastamist.

Komisjoni arvates pidi kaupleja tellimuse vastuvõtmisel ära tundma, et tarbijal on lisaks lillekimbu maksumusele eriline huvi lilleseade üldmulje, värvivaliku ja eriti kasutatavate lillede suhtes. Tehingu eesmärgiks oli tarbija soov saata lähedasele isikule meeldiv ning sündmuseks sobiv lillekimp. Kaupleja poolt ühepoolset tehtud valikute tõttu jäi tehingu eesmärk tarbija poolel saavutamata. Kaupleja ei nõustunud tarbija etteheidetega ega pakkunud kohest heastamist.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija oli õigustatud lepingust taganema. Seadusest ei tulene lepingust taganemisele vorminõuet. Tarbija on nõudnud kauplejalt raha tagastamist, mida komisjon hindab lepingust taganemise tahteavaldusena.

Lepingust taganemine on ühepoolne kujundusõigus, mis muutub kehtivaks selle teisele poolele kätte toimetamisega. Kaupleja on tarbija e-kirja kätte saanud; seega lõppes leping 2.septembril 2020.

VÕS § 189 lg 1 järgi võib lepingust taganenud pool nõuda teiselt poolelt lepingu alusel saadu tagastamist. Tarbijal oli õigus lepingust taganeda ja nõuda tehingu alusel üleantu, so ostuhinna tagastamist (VÕS § 101 lg 1 p 4; § 189 lg 1).

Kauplejal lasub raha tagastamise kohustus alates lepingu lõppemisest. Kaupleja raha tagastamise kohustus muutus sissenõutavaks alates 3.septembrist 2020. Komisjon selgitab pooltele, et kauplejal ei ole tagastäitmissuhtes nõuet, kuivõrd lilleseade väärtusetuks muutumise riisikot kannab kaupleja (VÕS § 190). Tarbija ega ka saaja ei ole kasutu lillekimbu saamisega kaupleja arvel aluseta rikastunud.

VÕS § 101 lg 1 p 6 järgi on tarbijal õigus nõuda rahalise kohustuse täitmisega viivitanud kauplejalt viivitusintresside tasumist, kas lepingus kokkulepitud määras või kokkuleppe puudumise korral seadusjärgse viivitusintressi (VÕS § 113) määras. Kaupleja on raha tagastamisega viivituses alates 3.septembrist 2020.

Tarbija nõue teiselt ettevõtjalt uue kimbu tellimisega seotud kulutuste hüvitamises ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata. VÕS § 127 järgi on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Tarbijal on ostuhinna tagastamise nõue kaupleja vastu, mille rahuldamisega on tarbija asetatud olukorda, kus ta oleks olnud, kui vaidluslust tehingut ei oleks sõlmitud. Täiendavat kahju teisest tehingust ei tekkinud ning selle tehinguga seonduv ei ole kaupleja vastutusalaga hõlmatud.

Eelneva alusel on komisjon seisukohal, et tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada osaliselt..

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/