

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-12471-021
Otsuse kuupäev	10. veebr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Elnara Nadžafova, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	ON24 Aktsiaselts, 10998873
Tarbija nõue	Hinnaalandus 25% riidekapi hinnast (62,69 eurot).
Asja läbivaatamise aeg	1. veebr 2021

Resolutsioon:

Jätta Tarbija kaebus rahuldamata.

Asjaolud:

22.04.2020 tellis Tarbija Kaupleja e-kauplusest mööbliesemed summas 377,35 eurot sh öökapi (78.85 eurot), riidekapi (250.75 eurot), seinariiu (47.75 eurot).

Juunis ja juulis 2020 sai Tarbija erinevatel aegadel kaubad kätte.

Tarbija väitel selgus mööbliesemete kokkupanekul, et igal esemel esineb puudus ning kaupade kvaliteet on halb.

Tarbija väitel esinesid järgmised puudused:

- 1) Öökapi mõõdukas erinevus lubatust. Tarbija kirjutas sellest Kauplejale, kuid talle saadeti uued detailid, millel esines sama probleem.
- 2) Kapi on liimipildid, ukse ääred on spoonimata, mööbli detailid on pehmed, kapi ülemine paneel on spoonimata.
- 3) Raamatriiu alumine paneel on spoonimata.

31.07.2020 esitas Tarbija pretensiooni Kauplejale.

Tarbija ei soovinud kasutada 14-päevast taganemisõigust, kuna enne mööbli kokkupanekut ei olnud puuduseid näha. Kokkupanekul kasutati detailidel liimi, mistõttu oleks toodete koost lahti võtmine toodet kahjustamata raske või isegi võimatu.

Tarbija soovis kauba hinna alandamist 25%, kuid kokkulepet ei saavutatud.

Tarbija seisukoht:

"Kaupleja väidab, et mitu korda on mulle saatnud kirja, et pean viimased 50% maksma, olen korduvalt öelnud, et ei maksa kuni oleme jõudnud kokkuleppele, sest ma pole nõus maksma praaktoode eest täishinda. Kaupleja kirjutab, et andsime hiljem teada, et kaup ei vasta nõutele, jah sest kauba kokkupanemine võttis aega ja kaup saabuski kolmes osas. Kuna tellisin mööblit esimest korda e-poest ei osanud arvata, et tuleb nii suur vahe pilt ja reaalsus, ka sahtlid nii laual kui telekaalusel käivad kinni nii kuidas tahavad, mida ma pole maininud, kuna soovisin kogu mööblit allahindlust 25%, siis ei hakka ka tagasi saatma, sest pood oli nõus tagasi võtma ainult nii kuidas ta meile saabus, kuid mööbel oli kokku pandud ja liimitud.

Pakkusime võimalust tulla ise mööblit lahti võtma ning veenduma, et tootel on puudused, kuid sellega Kaupleja ei nõustunud.

Kaupleja kirjutab, et rahaline otsus siin ei aita, olen korduvalt öelnud, et kaupa kasutada saab, aga ta ei ole esteetiliselt ilus ja praak detailid on selgelt nähtavad. Kuna laps ootas kaupa 3 kuud, ei soovinud ta sellest väga loobuda, minule see kuidagi ei sobinud praak kauba eest maksma täishinda ja teiseks kokku ja lahti mööbli võtmine võtab ka aega. Sest see pole ka minu süü, et 5 tootest ükski ei vasta pildile ja kvaliteedile, ja mis kõige tähtsam need kohad, kus on praak, nendest kohtadest pole neil pilte ka e-poes, nii et klient ei oskagi arvata mida teda ees ootab."

Tarbija nõue: 25% hinnaalandus puudusega mööbliesemete hinnast (kogusummast 377.35 eur)

Kaupleja seisukoht:

Tarbija on vormistanud e-poes 2 tellimust, kummagi eest tasus osaliselt, kuni 50% esitatud arvetest. Kaupleja tava järgi peab teise osamakse tasumine toimuma hiljemalt kauba kättesaamise päeval.

Tarbijale toimetati tellimused järgmiselt: 838403 -29.06.2020 ning 838426- 02.07.2020. Kuna Tarbija ei olnud arveid õigeaegselt tasunud (võlasumma 286,44 eurot 2 tellimuse peale kokku), siis tuletati talle 07.07.2020 meelde, et arved on tasumata ja anti tasumiseks tähtaeg 14.07.2020.

Meeldetuletuste peale Tarbija koheselt ei reageerinud, kuid 10.07.2020 saatis Tarbija 2 e-kirja piltidega juba kokkupandud toodetest ja toote puudustest.

Tarbija esitas 2 toote osas pretensiooni, mille kohaselt olid riidekapi detailidel, mis ei jää nähtavale, servad kantimata ning öökapi oli detail nr 3 vales mõõdus. Kaupleja väitel reageerisid nad koheselt. Öökapi osas lepitati, et tellitakse uus detail ning selles osas Tarbijal pretensioone rohkem ei olnud. 06.08.2020 oli detail kliendile välja saadetud, kuid tellimuse eest teist osamaket Tarbija ikka ei teinud. Kaupleja väitel sai ta alles menetluse käigus teada, et ka teine detail on vale, kuna selles osas pole Tarbija täiendavalt pretensiooni esitanud.

Riidekapi osas kokkuleppele ei saadud, kuna tehase väitel ongi tegemist selliste kappidega. Tegemist ei ole toote puudusega. Kaupleja oli nõus toote tagasi võtma 14 päevase tagastuse tingimustel, kuid see ei sobinud Tarbijale. Tarbija soovis kompensatsiooni 25 % toote maksumusest (62,69 eurot). Võttes arvesse asjaolu, et Tarbija pani toote kokku detailidega, mille kohta ta hiljem pretensiooni esitas, tegi Kaupleja omapoolse kompromisspakkumise summas 25 eurot, ehk 10% toote maksumusest. Tarbijat see ei rahuldanud ning ta soovis hinnaalandust summas 50 eurot.

Kaupleja väitel läheb tellimuste kinnitamisel kinnitusmeiliga klientidele ka märkus: Kui pakendi avamisel ilmneb tootel vigastus või toode ei ole vastavuses Teie poolt tellituga, siis võtke ühendust klienditeenindusega. Kirjale on lisatud Kaupleja kontaktid.

Kaupleja leiab, et Tarbija nõudmised on põhjendamatud, kuna ta on Tarbijale olukorra lahenduseks pakkunud soodustust ning samuti ka võimaluse kaup tagastada. Kaupleja on väitel on ta teinud kõik, et Tarbija kaebust rahuldada.

Jätakuvalt on Kaupleja nõus pakkuma kliendile kompensatsiooni summas 25 eurot riidekapi eest ning öökapi saadavad uue detaili, sest kui toote detaili mõõdud ei ole vastavuses, siis toodet ei saa kasutada ja rahast ei ole abi.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asja esitatud materjalidega ja leidis, et Tarbija kaebus tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon leiab, et ei mööbliplaadist kappidel esineb sageli detaile, mille need küljed, mis ei jää nähtavale, on spooniga katmata. Komisjon leiab, et tegemist ei ole lepingutingimustele mittevastava kaubaga, kuna selles osas ei olnud poolte vahel kokkulepet ning Tarbijal puudus alus eeldada, et mööbliplaadist detailide tagaküljed on spooniga kaetud. Kui Tarbija ei osanud

seda eeldada, siis tellitud mööbli pakist väljavõtmisel ilmnes see asjaolu koheselt. Samuti pidi mööbli lahtipakkimisel oleme nähtav, et mõni detail on pehmemast materjalist, kui Tarbija eeldas. Tarbijal oli võimalus tagastada mööbel, mis ei vastanud tema ootustele, ilma seda kokku panemata. Tarbijal oli võimalus konsulteerida Kauplejaga leidmaks sobivaimat lahendust olukorrale, kas hinna alandamise või tagastamise näol, enne mööbli kokkupanemist. Tarbija ei kasutanud võimalust tagastada tellitud kaup vaid pani kokku mööbli, mille detailid talle ei meeldinud, muutes selle tagastamise väga keerukaks. Komisjon märgib, et Tarbija ei täitnud omapoolset kohustust tasuda tellitud ja kohale toimetatud kauba eest õigeaegselt ja seda oluliselt suurmas summas, kui tema poolt soovitud allahindlus.

Komisjon märgib, et õige on Kaupleja väide, et kui öökapi detaili mõõdud on valed, siis hinna alandamine toodet ei paranda. Komisjon leiab, et öökapi osas tuleb Kauplejal asendada vales mõõdus olev detail õige detailiga.

Komisjon leiab, et Kaupleja kompromisspakkumine hüvitus summas 25 eurot (ehk ca 10% riidekapi maksumusest) on kohane pakkumine. Seega on Tarbijal õigus hinnaalandusele 25 eurot.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/

Elnara Nadžafova

/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/