

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-00595-012
Otsuse kuupäev	13. apr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Signe Naarits, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Frogest OÜ, 12661899
Tarbija nõue	Lepingu täitmine.
Asja läbivaatamise aeg	1. apr 2021

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija tellis 17.12.2020 Kaupleja e-poest telefoni (OnePlus 8, 256 GB) hinnaga 264 eurot. Tarbija sai tellimuse kinnituse kell 22.05. Tarbija pidi tasuma toote eest kauba kättesaamisel. 18.12.2020 kell 10.15 saatis Kaupleja teate tellimuse tühistamise kohta. Vastuseks Tarbija küsimusele selgitas Kaupleja, et toode oli kampaaniahinnaga saadaval piiratud koguses ja see toode on laost otsa saanud.

Tarbija viitas Kaupleja tüüptingimuste p-le 3.2: “Kui toode puudub laost ning tellimust ei ole võimalik täita, siis võtab E-poe töötaja kasutajaga ühendust ning pakub välja võimaliku uue tarneaja või toote asendamise samaväärse teise tootega, mis on sama hinna ja kvaliteediga, või makstud raha tagastamise.” Tarbija leidis, et e-poes on samalaadne toode olemas. Kuid Kaupleja jäi enda seisukohale kindlaks.

Tarbija on seisukohal, et viide Kaupleja müügingimuste p-le 3.2 ei ole asjakohane kuna punktis on kirjeldatud olukorda kui toode puudub laost. Tarbija ja Kaupleja vahelise kirjavahetuse ja kaebuse esitamise ajal oli kaup Kauplejal olemas (<https://www.frog.ee/et/mobiil-telefonid/nutitelefonid/778104/oneplus-8-android-telefon-dual-sim-256-gbt%C3%A4htedevaheline-kuma>). Tarbija väitel oli toote nimetus muudetud eestikeelseks, kuid toode ise on täpselt sama, mis lepingus kirjeldatu. Tarbija väitel näitas toote Kaupleja e-pood tellimise hetkel, et neil on toode olemas ning näitas seda ka pärast tellimuse esitamist. Kui Kaupleja ei soovi lepingujärgset kaupa tarnida, on Tarbija nõus ka hinnavahe hüvitamisega võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) §-i 135 alusel.

Tarbija nõue:

Lepingu täitmine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja kodulehel on tüüptingimused, millega Tarbija kaupa tellides nõustus. Tüüptingimuste p-i 3.2 järgi kui toode puudub laost ning tellimust ei ole võimalik täita, siis võtab E-poe töötaja kasutajaga ühendust ning pakub välja võimaliku uue tarneaja või toote asendamise samaväärse teise tootega, mis on sama hinna ja kvaliteediga, või makstud raha tagastamise. Teenuse kasutajale tagastatakse raha viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul pärast tellimuse esitamist.

Kauplejale on arusaamatu Tarbija väide selle kohta, et ostu tegemise ja lepingu sõlmimise hetkel näitas Kaupleja laoseis vähemalt 5 samasuguse toote olemasolu, mistõttu ei ole õige

väide, et toode lõppes. Kaupleja leiab, et esiteks Tarbija ei ole selle kohta esitanud tõendeid ja teiseks, laopidamine on keeruline protseduur ja informatsioon ei pruugi alati jõuda laost koheselt kodulehe haldajale. Antud situatsioonis võttis Kaupleja laoga ühendus ja sai vastuseks, et nimetatud kaupa enam laos ei ole.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ning leidis, et Tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Kaupleja tellis Kauplejalt sidevahendi abil 17.12.2020 kell 22.05 nutitelefoni ning sai tellimuse kinnituse. Tarbija pidi kauba eest tasuma kauba kättesaamisel.

Vastavalt Kaupleja tüüptingimuste p-le 3.1 “ E-poes kuvatavad tooted on tavapäraselt laos olemas. E-poes kuvatud toodete saadavus võib muutuda tehniliste probleemide tõttu lao või E-poe programmides” ning vastavalt tüüptingimuste p-le 3.2 “Kui toode puudub laost ning tellimust ei ole võimalik täita, siis võtab E-poe töötaja kasutajaga ühendust ning pakub välja võimaliku uue tarneaja või toote asendamise samaväärse teise tootega, mis on sama hinna ja kvaliteediga, või makstud raha tagastamise.”

Käesoleval juhul teatas Kaupleja lepingu sõlmimisele järgneval päeval st 18.12.2020 kell 10.17, et kampaaniahinnaga telefone ei ole neil enam võimalik pakkuda kuna neid ei ole enam laos. Kaupleja väitel ei kajastanud süsteem laoseisu tellimise tegemise ajal õigesti. Tarbija oli soovinud osta telefoni, mille maksumus oli 269 eurot (lisandus allahindluse 5 eurot). Tarbija väitel on tegemist samaväärse telefoniga, mis oli Kauplejal hiljem müügil hinnaga 669 euro ning ta soovis, et talle see tarnitakse.

Komisjon märgib, et Kaupleja võis kinnituse väljastada eksimuse tõttu, kus süsteem kajastas veel kaupa, mida Kauplejal realselt enam pakkuda ei olnud võimalik. Kaupleja teavitas esimesel võimalusel Tarbijat (järgmise tööpäeva alguses, ca 12 tundi peale tehingu kinnituse väljastamist veebis) võimatusest lepingut täita. Tarbija ei ole kandud mingeid kulutusi ega saanud kahju.

Vastavalt VÕS § 108 lg-le 2, kui võlgnik rikub kohustust, mis ei seisne raha maksmises, võib võlausaldaja nõuda temalt kohustuse täitmist. Kohustuse täitmist ei või nõuda, kui kohustuse täitmine on võimatu või kohustuse täitmine on võlgnikule ebamõistlikult koormav või kulukas.

Komisjon leiab, et Kaupleja ei ole kohustatud lepingu täitmiseks tellitud kauba asemel pakkuma kaupa, mille hind on 400 euro võrra kallim.

Esitatud tõendite alusel puudub Komisjonil võimalus hinnata, kas tehingu objektiks olnud telefon on kõikidelt parameetritelt samaväärne hiljem Kaupleja veebilehel müügil olnud telefoniga, kuid telefonide hinnaerinevus 400 eurot viitab siiski teatud erisustele või seotusele konkreetsete müügitingimustega (nt kampaania). Komisjonil puudub info müügitingimuste kohta, mistõttu ei võta Komisjon selles osas seisukohta.

Komisjon juhib tähelepanu, et Kaupleja ostutingimuste osa lepingu sõlmimine ja tellimuse täitmine on ebaselge ja see võib tekitada erinevaid tõlgendusi lepingu sõlmimise aja kohta.

Samuti juhib Komisjon Kaupleja tähelepanu sellele, et turundustegevuses sh kampaaniate korraldamisel tuleb jälgida, et ei kasutatakse ebaausaid kaubandusvõtteid, mis vastavalt tarbijakaitseseaduse § -le 14 on keelatud.

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/

Keijo Lindeberg
/allkirjastatud digitaalselt/

Signe Naarits
/allkirjastatud digitaalselt/