

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-00437-012
Otsuse kuupäev	13. apr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Signe Naarits, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	OÜ MK Trade Baltic, 12723376
Tarbija nõue	Lepingu täitmine
Asja läbivaatamise aeg	1. apr 2021

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus.

Asjaolud:

Tarbija tellis 28.11.2020 kell 23.47 Kaupleja e-poest printeri hinnaga 185.99 eurot. Tarbija tasus koheselt nii kauba eest kui ka lisanduva transpordikulu 7.99 eurot. Tarbija ostis kauba Musta reede kampaania raames.

30.11.2020 kell 10.07 sai Tarbija automaatkinnituse tellimuse kohta, kuid kell 10.35 teatas Kaupleja, et toode ei ole enam saadaval ning pakkus asenduseks teist toodet või raha tagastamist. Tarbija ja Kaupleja kirjavahetusest selgub, et sama seade oli sel ajal teistel tarnijatel olemas ning Tarbija palus toote hankida. 01.12.2020 kinnitas Kaupleja, et toodet ei ole võimalik tellida. Tarbija palus edastada kas tarnija kinnituse või mistahes muu kinnituse, mille pinnalt on tal võimalik veenduda, et Kauplejal ei ole objektiivselt võimalik tellimust täita. Kaupleja sellist kinnitust ei esitanud.

08.12.2020 teatas Kaupleja, et toodet on nüüd võimalik osta hinnaga 237.99 eurot.

Tarbija ei olnud nõus toote eest juurde maksma ja soovis lepingu täitmist esialgse hinnaga.

Tarbija seisukoht:

Tarbija soovib tarbijavaidluste komisjoni otsust mõistmaks, milline on õige ja korrektne käitumisviis müüja poolt.

Toode telliti 28.11.2020 ja Tarbija väitel näitas veebileht, et kaup oli laos ja lubatud oli tarne loetud päevade jooksul.

30.11.2020 edastati Tarbijale e-kiri, et tellimus on töös ja toode on tellitud, seega tekkis ka veendumus, et kaup tarnitakse. Hilisemalt see info muutus, aga seda ei saa ette heita Tarbijale.

Tarbija soovib, et Kaupleja täidaks võetud kohustust ja tarniks toote, mille eest on tasutud. Küsida hiljem suuremat tasu on vastuolus tellimustingimustega, mille p-i 1.4 kohaselt tingimuste ja hinnakirja muudatused ning täiendused jõustuvad vastava muudatuse või täienduse avaldamisest interneti leheküljel. Kui tellimus on edastatud enne tingimuste muudatuste jõustumist, kohaldatakse poolte vahel tekkinud õigussuhte tellimuse edastamise ajal kehtinud tingimusi, v.a kui seaduses või käesolevates tingimustes on ette nähtud teisiti ja p-i 2.3 kohaselt kohaldatakse tellimuse tegemise ajal kehtinud hindu. Seega kui müüja ütleb, et ta saab pakkuda sama toodet, aga nüüd kallima hinna eest, siis vastavalt lepingu tingimustele ei ole tal õigust küsida ostjalt lisatasu.

Olukorras, kus lehel nt tehnilisel põhjusel näidati valet hinda või laoseisu, andis tingimuste p

11.2 müüjale õiguse raha tagastada 1-2 tööpäeva jooksul. Seda ei tehtud, seega tuleb toode tarnida või hüvitada summa, mille eest tänasel hetkel on võimalik nimetatud toode soetada.

Tarbija nõue:

Lepingu täitmine.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tegi tellimuse kodulehelt 28.11.2020 (laupäev), programm saatis 28.11.2020 ka automaatvastuse, et tellimus on Kauplejani jõudnud.

Programm saatis ka automaatvastuse 30.11.2020. (esmaspäev, 1. tööpäev) tekstiga, Toode tellitud, TEAVITAME TARNEAJA 1-2 tööpäeva jooksul.

Operaatorid alustasid tööpäeva 30.11.2020 (1. tööpäev) ja teavitasid Tarbijat kohe, et toode on laost otsas ja pakkusid Tarbijale alternatiivtoodet või ostusumma kohest tagastamist. (Kodulehel on ka võimalus tasuda ostu eest kättesaamisel, või ülekandega, peale seda, kui Kaupleja teatanud tarneaja).

Tarbija ei olnud nõus teist samaväärset toodet saama ja keeldus ka esitamast Kauplejale oma pangakontot, et ostusumma saaks kohe tagastada (makse oli sooritatud krediitkaardiga ja krediitkaardi kontonumber pole nähtav) mistõttu ei olnud Kauplejal ka võimalik ostusummat tagastada.

Tarbija palus Kauplejal siiski selline toode leida. Kaupleja sai tootejuhilt vastuse, et toodet ei tule enam müüki. Siiski õnnestus leida Tarbija soovil sama mudel teise tarnija käest, kelle laos on sama toode olemas 1 tk, kuid kõrgema hinnaga, 237,99€, eelmise tarnija hind 185.99 €. Tarbija keeldus kõrgemat hinda tasumast.

Kaupleja on seisukohal, et Tarbijale esitati tellimuse info õigeaegselt, automaatvastus, et tellimus on Kauplejani jõudnud ning tarneaeg teavitatakse 1-2 tööpäeva jooksul, esimesel tööpäeval teatati tarneinfo, et toodet pole kahjuks enam saadaval ja pakuti alternatiivtoodet või ostusumma tagastust.

Kaupleja info kohaselt ei ole soovitud kaupa enam müügil.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ning leidis, et Tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Tarbija tellis Kauplejalt sidevahendi abil 28.12.2020 printeri, tasudes kohe nii kauba kui ka transpordi eest. Tarbija sai tellimuse kinnituse 30.12.2020 hommikul, kuid pool tundi hiljem teatas Kaupleja, et neil ei ole võimalik kaupa tarnida, kuna seda ei ole enam laos ja seda ei ole võimalik tarnijalt juurde tellida.

Kaupleja tellimustingimuste p-i 2.3 kohaselt on Kauplejal

õigus igal ajal muuta e-poes kuvatavaid hindu. Kui e-poes on muudetud hindu peale Tarbija poolt tellimuse esitamist ja selle eest tasumist, siis kohustub Kaupleja tarnima tooted tellimuse hetkel kehtinud hindadega. Tarbijal ei ole õigust nõuda hinnavahe kompenseerimist. Komisjon märgib, et nimetatud punktist nähtub üheselt, et nii Kaupleja kui Tarbija on seotud hinnaga, mis kehtis ostu sooritamise hetkel.

Kaupleja tellimustingimuste p-i 3.6 kohaselt loetakse müügileping sõlmituks alates tellimuskinnituse järgi tasumisele kuuluva summa laekumisest Kaupleja arvelduskontole. Tuginedes esitatud infole leiab Komisjon, et poolte vahel sõlmiti müügileping.

Kaupleja tellimustingimuste p-ti 11.4 kohaselt jätab Kaupleja endale õiguse loobuda müügist kui tootega on juhtunud mõni järgnevatest probleemidest: on juhtunud inimlik eksitus hinna sisestamisel või tehniline viga süsteemis (näiteks kui 1000 EUR maksev sülearvuti on järsku müügis 100 EUR eest, on tegemist ilmselgelt veaga. Sellest tulenevalt eeldame, et klient peaks aru saama, et tegemist on veaga ja toode ei kuulu sellise hinnaga müümisele hinnaga müümisele).

Komisjon märgib, et Kaupleja ei ole tõendanud, et oleks juhtunud inimlik eksitus hinna

sisestamisel või tehniline viga süsteemis.

Vastavalt VÕS § 108 lg-le 1, kui võlgnik rikub kohustust, mis ei seisne raha maksmises, võib võlausaldaja nõuda temalt kohustuse täitmist. VÕS § 108 lg 2 kohaselt ei või nõuda kohustuse täitmist, kui kohustuse täitmine on võimatu või kohustuse täitmine on võlgnikule ebamõistlikult koormav või kulukas või võlausaldaja saab mõistlikult saavutada kohustuse täitmisega taotletava tulemuse muul viisil.

Kirjas Kauplejale 30.11 kell 10.45 juhib Tarbija tähelepanu asjaolule, et seade on teistel kauplejatel jätkuvalt müügis, mistõttu ei saanud seadme tarnimine olla võimatu.

Kaupleja ja Tarbija kirjavahetusest nähtub, et Kaupleja pakkus 8.12.2020, et tal on võimalik tarnida Tarbijale lepingu järgne kaup hinnaga 237,99 eurot, mis on 52 eurot kallim kui algne hind.

Tarbija on oma avalduses välja toonud, et soetas printeri Musta reede pakkumise raames. Musta reede (või cyber monday) pakkumised kehtisid erinevatel kauplejatel sõltuvalt nende kampaania kestusest samal perioodil (orienteeruvalt 28-30.11.2020), mis kinnitab Tarbija väidet, et ta soovis kasutada kampaania hinda. Komisjonil puudub info, milline oli konkreetse seadme varasem hind Kauplejal või teistel kauplejatel samal perioodil, kuid ka ostu sooritamise aeg - 28.11.2020 kell 23.47 peegeldab Tarbija soovi kasutada kampaania pakkumist.

Seega on põhjust arvata, et pakutav hind oligi konkreettsel päeval tavapärasest madalam eesmärgiga mõjutada tarbijaid langetama ostuotsust.

Komisjon leiab, et tegemist on küll olulise hinnaerinevusega, kuid lepinguga võetud kohustuse täitmist ei saanud pidada Kauplejale ebamõistlikult koormavaks või kulukaks.

Komisjon märgib, et lepingu täitmata jätmine võib Tarbijale tuua kahju seeläbi, et raha tagastamine peale laialt levinud Musta reede (cyber monday) kampaania perioodi ei oleks võimaldanud Tarbijal kasutada mõne teise ettevõtja poolt samale seadmele tehtud sooduspakkumist, mis võis olla ajaliselt samuti piiratud konkreetse nädalalõpuga. Seega leiab Komisjon, et pole tõendatud ka asjaolu, et Tarbija oleks saanud mõistlikult saavutada kohustuse täitmisega taotletava tulemuse muul viisil.

Vastavalt VÕS § 8 lg 2 on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. Tulenevalt eelpool nimetatud asjaoludest leiab Komisjon, et Kaupleja ei ole tõendanud ühegi lepingu täitmisest keeldumise aluseks olevat asjaolu, mis oleks kooskõlas Kaupleja tellimustingimuste või seadusega, mistõttu Tarbija kaebus kuulub rahuldamisele.

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/