

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-18145-012
Otsuse kuupäev	13. apr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Signe Naarits, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Aktsiaselts Ottender & Valgmäe, 10036989
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	1. apr 2021

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus.

Tarbijal tagastada kaup ning Kauplejal tagastada Tarbijale kauba maksumus 179,90 eurot ning transpordikulud.

Asjaolud:

Tarbija tellis Kauplejalt telefoni teel Zanussi elektripliidi. Tarbija tasus tellimuse eest kokku 189,80 eurot, sh toote eest 179,90 eurot ja transpordi eest 9,90 eurot.

Tellimuse kinnituseks saatis Kaupleja 06.05.2020 arve Tarbija e-posti aadressile.

Tarbija sai kauba kätte 08.05.2020.

Tarbija avas pakendi 29.06.2020 ja avastas, et pliit on kahjustustega. Samuti ei olnud pliit originaalpakendis vaid Beko külmkapi pakendis. Tarbija väitel viibis pakendi avamine kahel põhjusel: pakend oli terve ja ei olnud alust arvata, et seade on kasutuskõlbmatu; elektripliit oli ostetud Tarbija vanematele, aga kuna Tarbija isa haigestus, ei olnud võimalik pliidi vahetusega tegeleda.

Tarbija teavitas Kauplejat puudusest 30.06.2020.

Kirjavahetuses Kauplejaga selgus, et tegemist on poes olnud näidisega, ent Tarbija ei olnud sellest ostu sooritamise ajal teadlik. Tarbija soovib lepingust taganeda ja ostuhinna tagastamist. Kaupleja ei olnud nõus Tarbija nõuet rahuldama.

Tarbija seisukoht:

Tarbija ei ole teinud midagi, mis toodet võiks kahjustada. Tarbija on esitanud ka fotod, kus on näha terved pakendamispapid. Kaupleja väide, et pakendilt peab olema näha, et toode on vigastatud, ei vasta tõele. Tarbija on tootega käitunud heaperemehelikult ja ei ole seda kahjustanud.

Kaupleja viidatud kodulehel ei ole info kuvatud nii nagu Kaupleja väidab.

Näiteks: Tarbijale avanevas p-s 4.1 ei kuvata alati sellist infot, millele Kaupleja viitab. Kui valida kodulehe päisest siniselt ribalt Ostuinfo/Kuidas osta e-poes?, siis kuvatakse Kaupleja poolt väljatoodud tekst. Kui avada lehe allosas "Ostuinfo/Kuidas osta e-poes?", siis sellist info ei ole. Kaupleja väidab vastuses "Seega oleme oma tingimustes välja toonud, et e-poest ostu korral võib toode olla kaupluse näidis ja see pakendatakse transpordiks sobival viisil" ei vasta täielikult tõele.

Kui ostutingimuste p 5.4 ütleb, et tagastatav toode peab olema originaalpakendis, siis kuidas saab Tarbija seda punkti täita, kui ta ei ole originaalpakendis toodet saanudki.

Kaupleja e-poes ei saa tarbija aru, kas ta saab originaalpakendist väljavõetud kaupluse näidise

või originaalpakendis asuva toote. Mitmetel teistel e-poodidel on näidiste müügiks tehtud eraldi rubriigid “Näidised” või lisatud otse toote juurde info, kas tegemist on näidisega või avatud tootega vms.

Tarbija ei näe õigustust, et Kaupleja otsustab omavoliliselt, kas tarbija saab originaalpakendis toote või kaupluse näidise. Kaupleja kirjutab “E-poe ostu korral saadetakse eelisjärjekorras välja alati laos olevad originaalpakendis tooted ja kui need on läbi müüdud, alles siis kaupluste näidised.” Selle otsuse peaks langetama tarbija.

Tarbija seda ostuotsust langetada ei saanud. Tarbija sooritas ostu telefoni teel ja Kaupleja veebilehel ostutingimustega tutvumist ja nendega nõustumist ei nõutud.

Tarbija nõue:

Lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kahjustuse osas:

Tarbija sai toote kätte 8.05.2020 ning tootega tutvumise 14-päevase tähtaja jooksul ei esitanud Tarbija Kauplejale küsimusi ega avaldanud pretensioone kauba mittevastavuse või –sobivuse osas.

2 kuud hiljem, 29.06.2020 teavitas Tarbija, et pliidil on mehaanilised välised kahjustused. Kogu selle aja oli pliit olnud Tarbija valduses ning sellisel juhul ei saa mehaaniliste väliste defektide teke enam olla müüja vastutusel.

Kuna tegemist oli viimase tootega kauplusest, siis oli see poes enne uuesti pakendamist üle kontrollitud ning selle tõttu saab Kaupleja olla 100% kindel, et üleandmisel kullerile oli toode täiesti terve.

Samuti ei ole ühtegi viidet sellele, et toode oleks saanud kahjustada transpordi käigus. Transporditeenuse osutaja laos on tootest tehtud foto, millelt on näha, et toote pakend on korrektne, terve, toode on sirge. Kui toode oleks saanud vigastada transpordi käigus, oleks seda näha olnud ka vastuvõtmisel, pliit oleks siis kohe koos pakendiga olnud kiivas või pakend vigastatud. Antud juhul on tegemist vigastusega, mida on kohe näha ja seega ei saa seda lugeda ka varjatud veaks, mille olemasolu ei olnud Tarbijal võimalik varem märgata ning mis põhjendaks seda, miks vigastusest teatati alles 2 kuu möödumisel peale kauba vastuvõtmist.

Kõiki neid asjaolusid arvesse võttes on Kaupleja seisukohal, et pliidile tekkinud välised mehaanilised vigastused ei ole tekkinud Kaupleja süül enne toote üleandmist Tarbijale. Toote üleandmisel tarbijale läheb vastutus toote säilimise, hoiustamise ning õige käsitlemise eest üle tarbijale. Seadusest tulenev 14-päevane tutvumisõigus on piisavalt pikk aeg, et toode üle vaadata ja kui toote juures midagi tarbijale ei sobi, siis toode tagastada. Juhul kui toode osutub transpordi käigus viga saanuks, on see sama 14-päevane tutvumisaeg müüja jaoks olulise tähtsusega, sest transpordifirma vastutab transpordivigastuste eest ning kauplajal on võimalik esitada pretensioone transpordifirmale samuti maksimaalselt 14 päeva jooksul alates toote üleandmisest tarbijale.

Kuidas toodet hoiustatakse, kuidas ja mil viisil tõstetakse, transporditakse jne ei saa müüja kontrollida. Tekib küsimus, et kui müüja peaks võtma vastutuse tarbija valduses oleva toote säilimise eest määramatuks ajaks, siis milleks on ette nähtud seadusest tulenev 14-päevane tutvumisõigus?

Pliidil tekkinud mehaanilise vigastuse tekkepõhjusi saab Kaupleja vaid oletada – Tarbija tehtud fotol on näha, et pliit on suunaga vasakult paremale kiivas ning sellist vigastust võib tekitada surve vasakule esinurgale, (mis on ka alt mõlkinis) – kas siis tõstmisel on toetatud vasak eesmine nurk maha ja pliidi raskus on diagonaalselt vajutanud selle kiiva või on pliit seisnud ebatasasel pinnal, midagi rasket peal jne.

Kui pliit oleks saanud kahjustada kullerveo käigus ja olnud vigastatud Tarbijale üleandmisel, siis oleks pliit pidanud olema kiivas koos pakendiga – ei ole võimalik, et tihedalt ümber pliidi

olev pakend säilitaks oma sirge kuju, kui toode ise seal sees kiivas on.

Näidistoote müügi osas:

E-poes on müügil üheaegselt nii laos olevad tooted, mis on originaalpakendites, kui ka kauplustes olevad näidised, mille pakendid on avatud. Kõik sellised näidised on uueväärseid ning on müügil täishinnaga. Selle kohta on info ka kodulehel sektsioonis "Kuidas osta e-poes" p-s 4.1. „/.../ Sageli on kaupluses koheselt saadaolev toode pakendist välja võetud ehk siis tegemist on müügis saalis oleva näidisega. E-poes on müügil samaaegselt laotoodetega ka kõik kaupluste näidised, mis e-poe ostu korral pakendatakse uuesti transpordiks sobival viisil. Kaupluse toode saadetakse välja juhul, kui laost on toode lõppenud.“.

Lisaks on võimalik näha toodete laoseisu kaupluste ja ladude lõikes iga toote juures kodulehel (näidiseks toodud toode on veel müügis 3 kaupluses, mujalt otsas).

Juhul kui toote originaalpakend koosneb penoplastist ja vaakumkilest (nagu ka Zanussi toodete puhul), pole originaalpakendit võimalik taastada ning toode pakendatakse muude materjalidega transpordikindlalt. Sealjuures jälgitakse ka seda, et toote pakendi väliskülgedele ei jääks pakkematerjaliks kasutataval kartongil näha valesid mudeli, kaubamärgi või muid tunnuseid, mis võiks tekitada nii kulleris kui tarbijas vale arusaama, mis toode on pakendis. Sellepärast oli ka antud toote juures kasutatud muude toodete juurest pärit pakkematerjali, kuid see oli pliidi ümber pandud nii, et valed tunnused oleksid seespools.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ning leidis, et Tarbija avaldus tuleb rahuldada järgmistel põhjustel.

Vastavalt võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 56 lg-le 1 võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Käesoleval juhul ei tugine Tarbija nimetatud sättele vaid leiab, et temale tarnitud kaup on defektne. Seega on ekslik Kaupleja seisukoht, et Tarbijal oli kaubaga tutvumiseks aega 14 päeva. Vastavalt VÕS § 220 lg 1 teisele lausele peab tarbijalemüügi puhul tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada. Tarbija väitel on ta teavitanud Kauplejat kohe kui ta pakendi avas ja puuduse avastas. Ka Kaupleja möönab, et Tarbija teavitas teda puudusega kaubast 29.06.2020. Seega on Kaupleja teavitamine kauba lepingutingimustele mittevastavusest olnud VÕS § 220 lg 1 mõttes igal juhul täheaegne, sest Kaupleja teavitamise ajal oli kaup olnud Tarbija käes alla kahe kuu.

Kaupleja on esitanud tõendusmaterjalina foto pakendatud kauba käitlemisest transpordiettevõtja poolt. Komisjon märgib, et esitatud fotol puudub tõendamisväärtus, kuna sellelt ei ole näha kaupa kogu ulatuses (näha ei ole pakendi ühte nurka). Kuigi pakendil on nähtav Tarbija nimi, ei ole võimalik aru saada, millise pakendatud kauba küljega on tegemist. Kauba pakendil puuduvad originaalpakendile iseloomulikud märged kumb pool on pakendil ülemine, samuti pole näha viidet, et tegemist võiks olla purunemisohtliku kaubaga.

Tulenevalt võttenurgast ei ole võimalik ka üheselt tuvastada, kas pakendi külg on sirge.

Kaupleja poolt esitatud fotode alusel ei ole võimalik veenduda, et kaup jõudis defektideta Tarbijani ning isegi mitte seda, kas pakendati defektideta kaup. Lisatud näidisfoto laost ei ole asjakohane, kuna Kaupleja väitel oli tegemist müügis saali näidisega, mistõttu ei olnud kaup ka originaalpakendis ja pakendati käepärasesse pakkematerjali, et transportida see Tarbijale. Kaupleja väide, et kuna tegemist oli viimase tootega kauplusest, siis kontrolliti see poes enne uuesti pakendamist üle ning oli üleandmisel kullerile täiesti terve, jääb paljasõnaliseks ja on tõendamata.

Vastavalt VÕS § 218 lg-le 2 vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Komisjon leiab, et Kaupleja ei ole kuidagi tõendanud, et pakendati ning Tarbijale toimetati kohale defektita kaup ega ka seda, et eeldus, et puudus esines Kauba üleandmisel Tarbijale oleks vastuolus puuduse olemusega. Tulenevalt eelnimetatust leidis Komisjon, et Tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Käesolevas asjas ei oma õiguslikku tähendust asjaolu, kas Tarbijat teavitati, et tegemist oli näidisetootte müügiga, mistõttu Komisjon seda asjaolu eraldi ei käsitle.

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/