

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-01915-012
Otsuse kuupäev	26. mai 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Mari-Liis Aas, Kristina Jerjomina
Tarbija	
Kaupleja	Omniva OÜ, 12670875
Tarbija nõue	Kahjuhüvitis 72,50 eurot ja transpordikulu 10,25 eurot hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	12. mai 2021

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

5.01.2021 saatis Tarbija AS Eesti Post (edaspidi: Kaupleja) postkontorist nr.16 Kuller Pluss teenusega paki, mis saajani jõudes oli kahjustatud.

Tarbija avalduse kohaselt enne paki saatmist suhtles ta klienditeenindajaga, kes soovitas paki peale panna kleeibise "ettevaatlik käitlemine". Sellest järeldas Tarbija, et pakk jõuab saajani tervena. Tarbija tasus postikulu 10,25 eurot. Paki andis saajale üle kuller ning pakis oli lõhutud aurupesur. Aurupesur on ostetud 19.04.2020 hinnaga 72,50 eurot. Tarbija esitas kahju hüvitamise nõude summas 72,50 eurot ning taotles postikulu 10,25 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole tekkinud olukorras vastutav. Tarbija pakendas saadetise ise, st enne postkontorisse toomist ning ei küsinud postkontori klienditeenindajalt nõu või kinnitust, kas pakend on antud juhul ikkagi piisav (Tarbija 10.03.2021 e-kiri). Tarbija on 22.01.2021 e-kirjas teatanud, et pakendist tal pilti ei ole, kuid saadeti jõudis tööstuslikku kilesse mässituna kompaktselt. Tegemist oli lisaks õrnale esemele ka erikujulise esemega (Juhendi punkt 11). Kaupleja pakendamise- ja märgistamise juhendi (edaspidi Juhend) kohaselt vastutab asjakohase pakendi valiku eest saadetise saatja. Juhend on kättesaadav: <https://www.omniva.ee/public/files/failid/juhend-pakendamine-ja-margistamine-est-ee-2019.pdf>. Juhendi lk 12 on toodud selgitus, kuidas pakendada kergesti purunevaid ning õrnu esemeid, sh ka elektroonikaesemeid. Saadetisele pakendi valib saaja. Pakend peab olema vastupidav ning arvestama transpordi viisi ja kestvust. Pakendi materjal peab tagama sisu terve ja rikkumatu säilimise käitlemisel ja transpordil. Kõige turvalisem pakend on tugevast lainepapist kandiline pappkast, milles täiendav täitematerjal kaitseb saadetise sisu. Tolmuimejaid transporditakse samuti kandilises pappkarbis, mille sisu on täidetud pehmendusmaterjaliga. Ettevaatlikumat käitlemist nõudva saadetise korral tuleb täiendavale kaitsematerjalile ehk täitematerjalile pöörata erilist tähelepanu. Õrnad ja kergesti purunevad esemed peavad olema pakitud nii, et need ei puutuks kokku välispakendi mistahes siseküljega. Liigendosadega tooted peavad olema täiendavalt kaitstud ja kindlalt fikseeritud, et välistada liigendosa väändumine või murdumine. Saadetise sisuks olevad esemed ei tohi puutuda vastu välispakendi sisekülgi. Sisu kaitsmiseks tuleb kasutada täitematerjali. Tuleb jälgida, et välispakendi igast küljest vähemalt

5 cm paksuses oleks täidetud n-ö polstermaterjaliga. Ese tuleb ümbritseda tihedalt kaitsematerjaliga. Näiteks mullikile mitmekihiliselt, kilest õhkpadjad, vahtplast, vahtpolüstürool, lainepapp. Vastavalt Tarbija kirjeldusele oli saadetisel pakendiks vaid kile, mis ei ole piisavaks kaitseks tootele kogu transpordi etapi vältel, tootel puudusid ka pehmendused. Märges „Ettevaatlik käsitlemine“ ei asenda nõuetekohast pakendamist. Kaupleja ei nõustunud Tarbija avalduses toodud väitega, et kuna teenuse pakkuja võttis vastu raha ja hetkest, mil kaup anti üle, vastutab kauba eest ainult transporditeenuse pakkuja. Ka Tarbija ise peaks näitama üles erilist hoolsust taoliste saadetiste edastamisel võimaliku kahju tekkimise ärahoidmiseks. Pakendamise ja märgistamise nõuete mittetäitmisest tulenevate võimalike kahjude eest Kaupleja ei vastuta. Tarbija ei täitnud pakendamisel juhendis sätestatud, mistõttu sai võimalikuks saadetise sisu kahjustamine. Saadetise sisu ei saanud kahjustada Kauplejapoolse tegevuse tõttu.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Tarbijale ei ole pilti pakendist. Kui ta täitis pabereid paki saatmiseks, siis klienditeenindaja küsis millega tegu, ning ta vastas, et aurupesuriga. Selle peale pandi pakendile õrna kauba käsitlemise. Tal ei ole etteheiteid kliendi teenindajale. Tarbijal on etteheited Kauplejale, kes ei pakkunud omalt poolt teenust, mille ta müüs ja kullerile, kes ei käsitlenud kaupa heaperemehelikult. Selle seadme rikkumine nõudis kauba käsitlejatelt jõudu või kullerilt kauba paigutamisel kõikide reeglite eiramist. Igasuguses kauba veos kehtib universaalne põhimõte: kui kaup on kliendilt üle antud teenuse pakkujale, siis operaator vastutab kauba eest. Kui teenuse pakkuja annab kauba üle oma partnerile, siis vastutab selle eest tema. Kuna Kaupleja on teenuse pakkuja, siis esitas Tarbija nõude tema vastu. Kaupleja väide, et polnud nõuetekohaselt pakitud, ei ole õige. Kaupleja oleks saanud kauba vastuvõtmisest keelduda ja juhtida tähelepanu vigadele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud toimikus olevate materjalide ja tõenditega, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Esitatud tõenditest ilmneb, et Kaupleja kohustus osutama Tarbijale teenust paki kohaletoimetamiseks saajale, mis vastab kaubaveolepingu tunnustele võlaõigusseaduse (VÕS) § 774 lg 1 tähenduses. VÕS § 774 lg 1 kohaselt kaubaveolepinguga kohustub üks isik (vedaja) teise isiku (saatja) ees vedama vallasasja (veos) sihtkohta ning andma selle üle kolmandale isikule (saajale). Saatja kohustub selle eest maksma vedajale tasu (veotasu).

Vaidlus puudub, et Tarbija maksis postiteenuse eest 10,25 eurot. Tarbija väidetel saadetise kohaletoimetamisel ilmnes, et aurupesur oli ära lõhutud ja sellega on tekitatud talle varaline kahju 72,50 euro osas.

Poolte vahel tekkis õiguslik vaidlus asjaolu osas, kas esinevad Kaupleja vastutusest vabanemise alused või mitte.

Kaupleja on tuginenud asjaolule, et pakendi eest vastustab Tarbija, kes pakkis ise saadetise. Pakend ei vastanud nõuetele. Tarbija väidetel aurupesur oli mähitud kilesse, mis ei olnud piisav, et kaitsta saadetist transportimisel võimaliku kahjustamise eest.

Õige on, et saatja peab veose selle liiki ja kokkulepitud vedamise viisi arvestades pakkima selliselt, et veos oleks kaitstud kaotsimineku ja kahjustamise eest ega põhjustaks vedajale kahju (VÕS § 778 lg 1). VÕS § 779 lg 2 p 2 kohaselt vedaja ei vastuta veose kaotsimineku või kahjustumise või veotähtaja ületamise eest, kui see on ohu tagajärg, mis on lahutamatu seotud veose ebapiisavaga pakkimisega saatja poolt.

Kaupleja on vastuväidetes viidanud Omniva pakendamise ja märgistamise juhendile. Nimetatud juhendi punkt 11 kohaselt ettevaatlikumat käitlemist nõudva saadetise korral tuleb täiendavale kaitsematerjalile ehk täitematerjalile pöörata erilist tähelepanu. Seejuures erimärgise kasutamine ei vabasta nõuetekohasest pakendamisest. Kaupleja on põhjendatult

viidanud juhendi lk-le 12, mille kohaselt pakendamine sõltub saadetise tüübist, milles on ära toodud ka elektroonikaseadmete pakendamisele esitatud nõuded. Tarbija eeltoodud nõuetest ei juhindunud, pakkides aurupesuri kilesse, mis kahjuks ei kaitsnud toodet vigastuse eest.

Seega Kaupleja ei vastuta saadetise kahjustamise eest, mis oli põhjustatud Tarbijapoolsest ebapiisavast pakkimisest VÕS § 779 lg 2 p 2 alusel.

Eeltoodust tulenevalt puudub õiguslik alus nõude rahuldamiseks.

Komisjon pöörab Tarbija tähelepanu, et kahju hüvitamise nõude esitamisel tulnuks tal tõendada kahju suurus (VÕS § 115 lg 1, § 127 lg 1). Esitatud maksekorralduse kohaselt aurupesur osteti 19.04.2020 ning Kaupleja võttis selle vastu saatmiseks saajale 15.01.2021. Seega 8 kuud hiljem toote ostmisest. Milline oli toote väärtus 15.01.2021 ning kas seda oli eelnevalt kasutatud, tõendid puuduvad.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu asjaolule, et asjatute vaidluste ärahoidmiseks tuleks saadetise vastuvõtmisel klienditeenindajatel juhtida tarbijate tähelepanu pakendamise nõuetele ja saatja vastutusele pakendi osas.

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

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/

Kristina Jerjomina

/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Liis Aas

/allkirjastatud digitaalselt/