

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-00866-013
Otsuse kuupäev	10. juuni 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Tõnis Kõiv
Tarbija	
Kaupleja	DPD Eesti AS, 10092256
Tarbija nõue	Teenuse eest tasutud raha tagastamine või teenuse uuesti osutamine
Asja läbivaatamise aeg	31. mai 2021

Resolutsioon:

Jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus samas asjas pöörduda maakohtu poole.

Asjaolud:

Tarbija tellis Kauplejalt 13.12.2020 kullerteenuse Suurbritanniast paki Eestisse toimetamiseks ning tasus teenuse eest 55,24 eurot. Kauba transpordi aeg Inglismaalt Eestisse on 5-6 tööpäeva.

8 tööpäeva möödudes sai Tarbija Kauplejalt teate saadetise viibimisest.

Tarbija arvates läks saadetis (jalgratas) vahepeal kaduma. 23.12.2020 lubas Kaupleja teha päringu Suurbritanniasse.

30.12.2020 teavitas Kaupleja: Paraku antud saadetis läheb tagasi saatjale. Meie andmetel saadetis võib olla ülemõõduline.

06.01.2021 sai Tarbija teate, et pakk on tagastatud saatjale ning teenus on suletud Brexiti tõttu. Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni: Kuna Tarbija teenust ei saanud (pakki ei transporditud Inglismaalt Eestisse) siis palub Tarbija tagastada Tellimuse summa! Alternatiivina on Tarbija nõus, et Kaupleja võtab peale paki, mis on õigetes mõõtudes ja osutab Tarbijale teenuse, mille eest on Tarbija maksnud!

Pretensiooni ei rahuldatud, põhjendusel, et antud tellimus on kasutatud, pakk oli korjatud ja tagastatud kuna saadetise ümbermõõt on ületatud.

Tarbija leidis, et Kaupleja otsustas poole teenuse peal, et enam ei paku Inglismaalt teenust.

Tarbija nõue on teenuse eest makstud raha tagastamine või alternatiivina teenuse uuesti osutamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole Tarbija nõude rahuldamisega nõus ja esitas omapoolse toimu kirjelduse:

-13.12.2020 vormistas Tarbija Kaupleja kodulehel kullerteenuse tellimuse paki transportimiseks UK-st Eestisse. Paki tellimisel avanes Tarbijale valik paki suuruse kohta, kus Tarbija valis XL suurusega paki maksimaalsete lubatud mõõtudega: põhja ümbermõõt + pikim külge (≤175cm) kuni 300cm. Järgmise sammuna lisas Tarbija saaja ja saatja andmed ning kinnitas muuhulgas, et on tutvunud DPD Eesti tüüptingimustega. Lisaks olid meespeana veelkord kuvatud saadetise maksimaalsed lubatud mõõtmed.

- 23.12.2020 10:23 sai Tarbija Kaupleja klienditeeninduselt infot, et tema saadetis viibib.

- 30.12.2020 8:50 informeeris Kaupleja klienditeenindus Tarbijat, et tema saadetis on ülemõdduline ning läheb seetõttu tagasi saatjale.
- 31.12.2020 8:45 edastas Tarbija Kaupleja klienditeenindusele paki täpsed mõõtmed: Pikkus 150cm, Kõrgus 83cm, Laius 24cm, Kaal ca 20kg.
- 31.12.2020 11:18 kinnitas Kaupleja klienditeenindus Tarbijale, et tema saadetis on antud mõõtude põhjal üle lubatud maksimaalse mõõdu ning on saatjale tagastatud.
- Tarbija saadetise ümbermõõt oli $2 \times 83 + 2 \times 24 + 150 = 364.00\text{cm} = 3,64\text{m}$ ehk saadetis oli üle lubatud mõõdu.
- 05.01.2021 17:30 kirjutas Tarbija Kaupleja klienditeenindusele ja tunnistas: « /---/ Jah, minu viga oli paki mõõtude valesti kodulehelt välja lugemine. Aga ma parandasin selle vea niipea, kui teada sain, milles on probleem. Soovisin õigete mõõtmetega tellida paki uuesti nii nagu plaanitud oli, aga Teie enam transporti ühtäkki ei paku? Hea küll, et enam järsku teenust ei paku aga nüüd keeldute ka kullerveo eest, mille olen kinni maksnud ja teenus on mul sisuliselt saamata, raha tagastamast?! »
- 06.01.2021 toimunud meilivahetuses selgitas Kaupleja klienditeenindus Tarbijale, et paki korje teostati vastavalt esitatud tellimusele. Kuna pakk oli Kaupleja tüüptingimustega vastuolus (ülemõdduline), siis tagastatati see saatjale. Isegi kui teenus oleks avatud, tuleks Tarbijal teha uus tellimus iseteeninduskeskonnas, kuna antud tellimus on kasutatud. Paraku oli antud teenus Brexiti tõttu suletud.

Samuti juhtis Kaupleja klienditeenindus Tarbija tähelepanu tüüptingimustes toodule (06.01.2021 10:46): « 10.4. Kauplejal on õigus nõuda tasu Teenuse eest ette ning keelduda Lepingu täitmisest või Teenuse osutamine peatada kuni ettemaksu laekumiseni Kaupleja arveldusarvele. Kaupleja ei vastuta sellest tuleneva kahju eest. Kui Klient on tasunud Teenuse eest ettemaksu, aga Teenus jääb Kauplejast mittetuleneval põhjusel osaliselt või täielikult osutamata, siis tasutud ettemaksu Kliendile ei tagastata. »

Vastavalt Kaupleja tüüptingimustele:

- 2.18. Pakk: Edastamisteenuse osutamiseks Kauplejale üleantud nõuetekohaselt pakitud ja markeritud ese (sealhulgas kullerpakk või pakiautomaadi pakk), mille lubatud mõõdud, kaal ning muud tingimused on toodud Kaupleja Veebilehel või E-teeninduses. Klient kohustub tagama, et Pakk vastab Kaupleja esitatud nõuetele.
- 11.8. Klient vastutab kulude ja kahjude eest, mis tulenevad Kliendi poolt Lepingu tingimuste mittejärgimisest. Klient kohustub täies ulatuses tasuma Teenuse eest, mis jäi Kaupleja poolt nõuetekohaselt osutamata Kliendist tulenevatel mistahes põhjustel.

Kokkuvõttes on Kaupleja seisukohal, et Kaupleja poolt jäi pakiveo teenus kogu ulatuses osutamata Tarbijast tulenevatel põhjustel – Tarbija pakk ei vastanud Kaupleja nõuetele ja oli ülemõdduline. Seetõttu kohustus Tarbija täies ulatuses ka teenuse eest tasuma.

Kaupleja ei ole kõnealuses kaasuses rikkunud oma kohustusi seoses Tarbija paki toimetamisega UK-st Eestisse.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja sõlmisid 13.12.2020 käsunduslepingu võlaõigusseaduse § 619 tähenduses, mille sisuks oli kullerteenus kauba toimetamisel Ühendkuningriigist Eestisse. Tarbija täitis Kaupleja veebikeskkonnas tellimuse esitamisel vajalikud andmed, sh valis paki suuruse ja tutvus ning aktsepteeris Kaupleja üldtingimusi.

Asja materjalide kohaselt ei vastanud kauba mõõtmed Tarbija valitud mõõtmetele ja seetõttu tagastas Kaupleja kauba saatjale.

Tarbija on oma eksimust kauba mõõtmete valikul tunnistanud.

Poolte vahel kokku lepitud üldtingimuste punkti 2.18 kohaselt kohustub Tarbija tagama, et pakk vastab Kaupleja esitatud nõuetele. Pakk ei vastanud Kaupleja esitatud nõuetele.

Üldtingimuste punkti 10.4. kohaselt, kui Tarbija on tasunud teenuse eest ettemaksu, aga

teenus jääb Kauplejast mittetuleneval põhjusel osaliselt või täielikult osutamata, siis tasutud ettemaksu Tarbijale ei tagastata. Kaup tagastati kauba saatjale, sest kaup ei vastanud Tarbija ja Kaupleja vahel kokkulepitud kauba mõõtudele, oli ülemõõduline. Seega jäi teenus osutamata Kauplejast mitteolenevatel põhjustel.

Üldtingimuste punkti 11.8. kohaselt vastutab Tarbija kulude ja kahjude eest, mis tulenevad Tarbija poolt lepingu tingimuste mittejärgimisest. Tarbija kohustub täies ulatuses tasuma teenuse eest, mis jäi Kaupleja poolt nõuetekohaselt osutatama Tarbijast tulenevatel mistahes põhjustel. Antud asjas on tõendatud, et teenus jäi osutamata Tarbijast tulenevatel põhjustel.

Lähtudes eeltoodust on Kaupleja tegutsenud poolte vahel kokkulepitu kohaselt ja Tarbijal puudub õiguslik alus nõuda teenuse eest makstud raha tagastamist või sama teenuse uuesti osutamist sama raha eest.

Komisjon jätab Tarbija avalduse rahuldamata.

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

Tõnis Kõiv

/allkirjastatud digitaalselt/