

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-04644-015
Otsuse kuupäev	29. juuni 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Enn Tonka, liikmed Heli Pöder, Keilin Tammepärg
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Galador Grupp, 11073019
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	18. juuni 2021

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Tunnistada tarbija lepingust taganemise õiguspärasust. Kauplejal tagastada tarbijale kõrvaklappide JABRA Evolve 2 65 Link380a MS Stereo Stand Black eest saadud 195,40 eurot.

Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 22.03.2021 kaupleja e-poest galador.ee kõrvavälised kõrvaklapid JABRA Evolve 2 65 Link380a MS Stereo Stand Black. Tarbija maksis klappide eest kaupleja 23.03.2021 arve nr 543179 alusel 195,40 eurot. Tarbija sai tellitud klapid kätte 24.03.2021. Samal päeva esitas tarbija kauplejale müügilepingust taganemise avalduse, milles nõudis ka makstud 195,40 euro tagastamist. Kaupleja keeldus kõrvklappe tagasi võtmast ning tarbijale raha tagastamast. 08.04.2021 esitas tarbija eeltoodud asjaoludel avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Avalduses nõuab tarbija müügilepingust taganemise õiguspärasuse tunnistamist ja 195,40 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

25.03.2021 kirjas tarbijale palus kaupleja tagastada toode Laki 6 esindusse, märkides, et toode peab olema uus ja kasutamata. Kui tootel on puudusi on kauplejal õigus toode soodsamalt tagasi osta. Järgmises sama kuupäeva e-kirjas keeldus kaupleja kõrvaklappe tagasi võtmast, sest tarbija oli pakendi avanud ja klappe proovinud. Toode ei vasta Galadori ostutingimustes sätestatud tagastamise tingimustele: tingimuste p 39. e: Tarbijast ostjal puudub õigus tarbija taganemisõigusele, kui „tooteks on tooted, mis ei ole pärast pakendi avamist kõlblikud tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel (sh pardlid, kaalud, kõrvaklapid, epilaatorid, hambaharjad, massaažiseadmed ine). 25.03.2021 kirjas kauplejale kinnitas tarbija, et klappidel ei ole kasutusjälgi, pakend on terve ja kõik teised asjad on pakendis puudumata. 01.04.2021 kaupleja esindaja allkirjastatud vastuses sellele kirjale kinnitas kaupleja, et jääb oma varasema otsuse juurde. Tarbijal puudus võlaõigusseaduse (VÕS) § 53 lg 4 p 4¹ ja Galador Grupp OÜ ostutingimuste p 39 alapunktides e – g ja p 41 alusel õigus taganeda sõlmitud müügilepingust. Kõrvaklappide ostueelset proovimist ei saa pidada kooskõlas olevaks üldiselt levinud ärimudeli ja -tavadega, ning kasutatud kõrvaklappide puhastamine ja nende hügieeninõutele vastavuse tagamine on kaupleja prima teadmise kohaselt võimalu.

Lisaks põhjendas kaupleja keeldumist COVID-19 levikust tuleneva hügieeni- ja tervisekaitsenõuete järgimise varasemast suurema tähtsusega. 21.04.2021 esitas kaupleja tarbijavaidluste komisjonile vastuväited tarbija avaldusele. Kirjas taotles kaupleja tarbija avalduse menetluse lõpetamist Tarbijakitseseaduse (TKS) § 47 lg 3 p 1 või 2 alusel või tarbija nõude rahuldamata jätmist. Kaupleja vastuväidete kohaselt on kaupleja positsioon sama, nagu see oli kajastatud 01.04.2021 kirjas tarbijale. Tarbija taganemisõiguse regulatsiooni üldistatud eesmärk on võimaldada tarbijatel tutvuda e-poest tellitud kaubaga nii, nagu see on võimalik poes ning sellise tutvumise raames avastatud kauba mittesobivusel tagastada see müüjale. Kõrvklapid on sellised tooted, mida ei saa tervisekaitse või hügieeni nõuete tõttu ka füüsilises poes proovida ehk pähe panna, kuulata. Tõsiasi, et kõrvaklappe turustatakse füüsilistes poes kinnistes karpides (ehk neid ei ole lubatud proovida), kinnitavad ka avalduse lisaks olevad fotod erinevate kaupluste poelettidest, kus on üheselt näha, et kõrvaklapid on kinnistes pakendites. Selline müügitoodika on tingitud Eesti suurima elektroonikakaupade müüja kinnituskirjas toodud tõsiasi, et kõrvaklappide proovimise järgselt ei ole võimalik neid täielikult puhastada, tagamaks tervise ja hügieeninõuete täitmise. Jabra kõrvaklappide puhastusjuhendi kohaselt võib neid puhastada ainult seebivees niisutatud lapiga, st märgpesu ja tugevaid puhastusained nagu desinfitseerivaid vahendeid kasutada ei ole lubatud (võib rikkuda toote). Pidades silmas seda ja enam kui aasta lohkavat COVID-19 pandeemiat, on ilmselge, et kõrvaklapid on nii seaduse kui ka Galador'i ostutingimuste järgi välistatud tarbija taganemisõiguse regulatsiooni alt ehk et neid tooteid ei ole tarbijatel õigus tagastada tarbija taganemisõiguse alusel, kui pakend on avatud ja toodet on proovitud. Kaupleja vastuväitel on lisatud fotod poelettidest, millega kaupleja tõendab, et tavapoes pannakse kõrvaklapid müügiks pakendis ning neid ei saa enne ostmist avada, Antista AS 21.04.2012 kinnitus kõrvaklappide müügi korralduse kohta, millega kaupleja tõendab asjaolu, et tavapäraselt ei ole lubatud enne ostmist kõrvaklappide pakendit avada ja Jabra kõrvaklappide hooldusjuhend, mille kohaselt on klappide puhastamise võimalik vaid seebiveega kasutamata muid vahendeid. Tarbija avalduse rahuldamise korral palub kaupleja VÕS § 189 lg 4 alusel lugeda tagastavate klappide väärtuseks 0 eurot. Seda asjaolu tõendab kaupleja kirjale lisatud Euronicsi 21.04.2021 kinnitusega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon hinnanud esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Kaupleja taotluse osas lõpetada tarbija avalduse menetlus TKS § 47 lg 3 p 1 või 2 alusel (so põhjusel, et avaldus ei ole esitatud tarbija seadusega kaitstud õiguse ega huvi kaitseks või kohtuvälise menetluse perspektiivituse tõttu), selgitab komisjon, et tarbija esitas avalduse just tema seadusega kaitstud õiguse – VÕS § 56 lg 1 kehtestatud lepingust taganemise õiguse – kaitseks. Komisjon ei saa avalduse menetlemist sel põhjusel lõpetada. Tarbija ja kaupleja vahel oli sõlmitud tarbijalemüügileping (VÕS § 208 lg 4), mille esemeks olid kõrvklapid JABRA Evolve 2 65 Link380a MS Stereo Stand Black. Leping sõlmiti sidevahendi abil VÕS § 52 lg 1 p 1 tähenduses. Sidevahendi abil sõlmitud lepinguks loetakse ettevõtja ja tarbija vahelist lepingut, kui see sõlmitakse selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis. Vastavuses VÕS § 56 lg 1 on tarbijal õigus taganeda sidevahendi abil sõlmitud lepingust põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Sellise erakorralise taganemisõiguse eesmärgiks on anda tarbijale lihtne võimalus taganeda lepingust, kui tema arvates ostetud asi ei vastanud tema ootustele. Taganemisõiguse eesmärgiks ei ole anda tarbijale võimalust ostetud asjaga tutvumiseks selliselt nagu see oleks võimalik tavapoes. VÕS § 56² lg 4 kehtestatud nõue tarbijale tutvuda ostetud kaubaga samadel tingimustel nagu ta võiks seda tavapäraselt teha poes, välistab tarbija eelisvõimalused tootega tutvuda rohkem, kui see oleks tavaliselt võimalik. Selle säte mõte on vältida tarbijale eeliste loomist tavaostjaga võrreldes ja säte ise on abistava iseloomuga tarbija taganemisõiguse maksma panekul. VÕS § 56 lg 1 sätestatud tarbija õigust sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda

piiratakse VÕS § 53 lg 4, mille p 4² kohaselt ei kohaldata taganemisõigust lepingute puhul, mille esemeks on sellise suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohaletoimetamist avatud. Euroopa Kohus annab kohtuotsuses C-681/17 hindamisjuhised, kas kaup on kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel. Euroopa Kohus selgitab otsuse p-des 37 ja 38, et kauba olemus võib olla tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel pakendi sulgemist õigustav asjaolu, mistõttu kaotab pakendis sisalduv kaup sellise pakendi avamisel tervisekaitse või hügieeninõuetele vastavuse tagatise. Juhul, kui tarbija on pakendi avanud ja sellega võtnud kaubalt tagatise tervisekaitse või hügieeninõuetele vastavuse kohta, on tõenäoline, et kaupa ei saa enam kolmanda isiku kasutusse anda ega sellest tulenevalt kaupleja poolt uuesti turustada. Otsuse p 40 kohaselt on erand taganemisõigusest kohaldatav üksnes juhul, kui selles viidatud avatud pakendiga kaupa ei ole enam üldse võimalik tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel turustada, eeldusel, et asja enda olemus muudab võimatuks või kauplejale ülemäära keeruliseks selliste meetmete kasutamise, mis võimaldavad kaupa uuesti müüki panna ilma tervisekaitse või hügieeni nõudeid rikkumata. Euroopa Kohus järeldeb otsuse p-s 46, et taganemisõigus ei ole välistatud, kui isegi kauba ja inimese keha otsesel kokkupuutumisel võib eeldada, et kaupleja suudab hooldusmeetmete, nagu puhastamise või desinfitseerimisega, taastada tagastatud kaupade kõlblikkuse nende uueks kasutamiseks kolmanda isiku poolt ja sellest tulenevalt uuesti turustamiseks ilma tervisekaitse või hügieeni nõudeid rikkumata. Vastuväidete kinnitamiseks on kaupleja esitanud komisjonile fotod kõrvklappide väljapanekutest kauplustes. Neil fotodel on näha, et tõepoolest pannakse klapid müügiks välja pakendis, kuid neist ei ilmne kuidagi, et pakendeid ei oleks lubatud enne ostmist avada ja klappe proovida. Samuti on kaupleja esitanud Antista AS kinnituse kõrvaklappide müügi korralduse kohta. Selles kinnituses ei ole selgitatud, kas tegemist võiks olla kõrvaväliste või -siseste klappidega. Komisjoni andmetel võimaldab Antista AS (Euronics) kõrvaväliste klappide proovimist poes enne ostmist, kuid kõrvasiseseid klappe ei ole võimalik proovida. Kui tegemist on kõrvasiseste klappidega, siis on nende proovimisel võimalik klappide saastumine kõrvavaiguga vms, mille kõrvaldamine tavapärase puhastamisega ilma seadet kahjustamata ei ole võimalik. Tarbija ostis kõrvavälised klapid, mida saab edukalt vajadusel puhastada Jabra kõrvaklappide puhastusjuhendis lubatud viisil. Järgides puhastusjuhendis esitatut on kauplejal võimalik taastada tagastatud klappide kõlblikkus nende uueks kasutamiseks kolmanda isiku poolt. Tarbija on tegelikkuses kõrvaklappe vaid proovinud ning esitanud juba klappide saamise päeval taganemisavalduse. Sellise proovimise käigus on ebatõenäoline klappide selline määrdumine või saastumine, mis tingiks nende suurema puhastamise vajaduse Kõrvaväliste kõrvaklappidega kaetakse kasutaja kõrvalest ning mingit kokkupuudet kõrva sisemusega sel ei ole. Kõrvasisesed klapid on ette nähtud kasutamiseks kõrvas sees ning nendelt kõrvavaigu vms eemaldamine tavapärase puhastamisega ei ole võimalik. Kaupleja ostutingimuste p 39. e: „Tarbijast ostjal puudub õigus tarbija taganemisõigusele, kui „tooteks on tooted, mis ei ole pärast pakendi avamist kõlblikud tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel (sh pardlid, kaalud, kõrvaklapid, epilaatorid, hambaharjad, massaažiseadmed ine)“ tuleb hinnata tüüptingimusena VÕS § 35 lg 1 tähenduses. Tüüptingimuseks loetakse lepingutingimust, mis on eelnevalt välja töötatud tüüplepingutes kasutamiseks või mida lepingupooled muul põhjusel ei ole eraldi läbi rääkinud ja mida tüüptingimust kasutav lepingupool (tingimuste kasutaja) kasutab teise lepingupoolle suhtes, kes ei ole seepärast võimeline mõjutama tingimuse sisu. Eelnevalt on komisjon asunud seisukohale, et kõrvaklappide tagastamist (lepingust taganemist) ei takista hügieeninõuded. Kaupleja on kinnitanud, et kõrvklappide tagastamine COVID-19 tingitud epidemioloogilises olukorras ei ole võimalik. Kaupleja ei ole selgitanud ega tõendanud millistele tervisekaitsenõuetele tema selline arvamus põhineb või kes ja millal on vastavad reeglid kehtestanud. Seega komisjon ei saa arvestada kaupleja väidetega Covid-19 viiruse levikust tulenevatest piirangutest. Samuti ei ole kaupleja ostutingimustes seostanud piiranguid

COVID-19 viirusega ega kehtestanud neid vaid pandeemia ajaks. Tulenevalt VÕS § 42 lg 1, on tüüptingimus tühine, kui see lepingu olemust, sisu, sõlmimise viisi, lepingupoolte huvisid ja teisi olulisi asjaolusid arvestades kahjustab teist poolt ebamõistlikult. Kaupleja ostutingimuste kõnealune säte jätab tarbija õigustamatult ilma VÕS § 56 lg 1 ette nähtud taganemisõigusest. Tarbijalepingu puhul tuleb juhinduda ka VÕS 42 § lg 3 p 2. Tüüptingimusega välistatakse tarbija õiguskaitsevahendi – lepingust taganemise õiguse – kasutamine kaupleja suhtes. Kaupleja tingimus kõrvaklappide tagastamise võimatuse kohta on tühine. Komisjon leidis, et käesoleval juhul on tegemist tootega, mille taganemisõigust ei ole alust tervisekaitse või hügieeninõuetest tulenevalt piirata (VÕS § 53 lg 4 p 4¹), kuna kaupleja suudab puhastamise ja desinfitseerimise abil taastada klappide kõlblikkuse müügiks kolmandatele isikutele. Kõrvaväliste klappide puhul võib osutuda vajalikuks vaid nende välispindade puhastamine, mis ei kahjusta klappide sisemust. Komisjon selgitab, et kui kaupleja kannab seoses kõrvaklappide uuesti pakendamisega täiendavaid kulusid või kui selgub, et asja väärtus on pakendi avamise ja kõrvaklappide proovimise tõttu vähenenud, on kauplejal VÕS § 189 lg 4 kohaselt õigus tarbijalt nõuda väärtuse vähenemise või kantud kulude hüvitamist. Kaupleja on täiendavate kulutuste ja väärtuse vähenemise kohta esitanud ainult Euronicsi 21.04.2021 kirja, milles kinnitatakse, et klappe poes proovida ei saa. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, millest nähtuks klappide väärtuse vähenemine või millised ja kui suured oleksid kaupleja lisakulutused. On esitatud põhjendamatu ja tõendamata nõue klappide väärtuse täielikust kaost.

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

Enn Tonka

/allkirjastatud digitaalselt/

Keilin Tammepärg

/allkirjastatud digitaalselt/

Heli Pöder

/allkirjastatud digitaalselt/