

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-02056-008
Otsuse kuupäev	16. märts 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Bolt Operations OÜ, 14532901
Tarbija nõue	ostusumma tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	15. märts 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus. Kauplejal tuleb tarbijale tasuda 25,26 eurot tarbija pangakontole.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.
3. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Asjaolud:

Tarbija tellis toidu 05.02.2022 ning kuller unustas osa tellimusest restorani ning Kaupleja nõustus raha tagastama ainult Bolt kontole ettemaksuks järgmiste tellimuste jaoks.

Tarbija soovib raha tagastamist arvelduarvele.

Kaupleja seisukoht:

Teenust osutatakse tarbijale vastavalt kehtivatele üldtingimustele, mis on kättesaadavad aadressilt: [https://static.food.bolt.eu/legalDocument/V4_of_Bolt-Client_T%26C_\(EST\).pdf](https://static.food.bolt.eu/legalDocument/V4_of_Bolt-Client_T%26C_(EST).pdf). Leping kauba kohaletoimetamiseks sõlmitakse tarbija ja kulleri vahel. Bolt opereerib käesoleval juhul platvormi, mille kaudu leping osapoolte vahel sõlmitakse, kuid ei ole lepingu osapooleks. Tulenevalt üldtingimuste p-st 9.2. on kuller vastutav kauba kohaletoimetamise eest.

Tarbijale edastatud arvelt on näha ka kulleri kontaktandmed.

Parema kliendikogemuse nimel on Bolt tarbijale hüvitanud puuduoleva kauba maksumuse rakendusesisese krediidina.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Leping sõlmitakse VÕS § 8 lg 1 ja § 9 järgi vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel (vt RKT Ko nr 3-2-1-25-08, p 13). Tahteavaldus muutub kehtivaks ja siduvaks juhul, kui teine pool mingil viisil selle tahteavaldusega nõustub.

Tarbija kasutas Bolt Food platvormi toidu tellimiseks, sealjuures sõlmiti tingimuste kohaselt

leping kulleriga, Bolt Food tegutseb vahendusplatvormina, Kusjuures Bolt Food debiteeris ostusumma.

Poolte vahel on vaidlus selle üle, kelle vastu peab ostusumma tagastamise nõude esitama, kas Bolt Food vastutab rikkumise eest ning kas Bolt Food peab äpi sisese krediidi asemel ostusumma krediitkaardile tagastama.

Poolte vahel on kehtivad tüüptingimused ([ps://static.food.bolt.eu/legalDocument/V4 of Bolt-Client T%26C \(EST\).pdf](https://static.food.bolt.eu/legalDocument/V4%20of%20Bolt-Client%20T%C3%A4rtingimused.pdf)), milles tulenevalt on kuller vastutav kauba kohaletoimetamise eest. Lisaks nähtub tüüptingimuste punktist 5 (kaebuste lahendamine), et Bolt Food kaudu on võimalik lahendada kaebuseid. Punkt 5.2 sätestab, et Kuigi Bolt ei ole Toodete tootja ega müüja ega kohaletoimetamise teenuse pakkuja, ja ei vastuta vastavate kaupade ja teenuste eest, püüab Bolt vahendada sõbraliku lahenduseni jõudmist ja võib maksta Kliendile raha tagasi või hüvitada summa Saldosse seoses Toodete või kohaletoimetamise eest, kui Boltil on mõistlik alus arvata, et kaebus on põhjendatud."

VÕS § 37 lg 1 teise lause kohaldamisel tuleb lähtuda sellest, kas keskmine mõistlik kasutaja võis lepingu sõlmimise viisist tulenevalt eeldada, et niisugused kasutajatingimused on olemas. VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et kostjal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda (vt ka Riigikohtu 23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13). (14) Direktiivi 2009/73/EÜ lisa 1 järgi tuleb tarbijatele tagada mh, et tingimused on enne hästi teada, läbipaistvad, selged ja arusaadavad. Antud tingimused olid tarbijale teada.

Tulenevalt VÕS § 217 lg 1 peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Müüdud asja lepingutingimustele vastavuse kontrollimise kriteeriumid sätestab VÕS § 217 lg 2, mille p 1 kohaselt asi ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi.

Selleks, et tuvastada lepingu rikkumine, tuleb esmalt kindlaks teha, milles kokku lepiti. Lepingurikkumine kujutab endast sooritusvahet ehk erinevust kokkulepitu ja tegelikult tehtu vahel. Asjas tuvastatud materjalide kohaselt unustas kuller osaliselt tarbija tellitud toidu toomata. Nii Bolt Food, kui ka restoran on asjaolu omaks võtnud, et rikkumine oli. Seega ei täitnud kuller lepingulisi kohustusi korrektselt ja tarbijal tekkis õigus lepingust taganemisele.

Tarbija pöördus Bolt Food poole, kes hüvitas talle krediidina äpis ostusumma. Tarbija samas soovis ostusumma tagastamist pangakontole, kuivõrd tal puudub edasine huvi äppi kasutada.

Selleks, et tuvastada, kas Bolt Food vastutab kulleri tegevuse eest on vajalik tuvastada, tema vastutus teise isiku (kulleri ees).

TsÜS § 132 lg 1 kohaselt vastutab isik teise isiku käitumise eest vaid juhul, kui teisest isikust tulenevad asjaolud on seotud isiku majandus- või kutsetegevusega. TsÜS § 132 lg 1 kohaldamise eelduseks on muu hulgas see, et majandus- või kutsetegevuses kasutatav isik oleks käitunud sellisel viisil, mida saaks ette heita seda isikut majandus- või kutsetegevuses kasutavale isikule. See tähendab, et vajalik on tuvastada kohustuse rikkumine, mida saaks teisele lepingupoolele ette heita (Riigikohtu 13. oktoobri 2005. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-92-05, p 17). Kuna kohustuse rikkumine on tuvastatud (kuller ei täitnud lepingut korrektselt ning ei tarninud kogu tellitud toitu).

Seega võib võib järeldada, et tarbija tugineb sisuliselt sellele, et kolmas isik on rikkunud lepingulist kohustust. TsÜS § 132 lg 2 alusel omistatava kohustuse eesmärgiks on lepinguliste kohustuste täitmine selliselt, et kohustuste täitmisest ei tekiks teisele lepingupoolele kahju. Praegusel juhul tekkis tarbijale kahju, kuivõrd ta jäi ilma toidust, mille tellis. Sealjuures debiteeris Bolt Food tarbijalt ostusumma.

Riigikohus on lahendis nr 2-16-5962/50 märkinud, et kui töövõtja kasutab oma kohustuste täitmisel teisi isikuid, võib töövõtja vastutada teiste isikute eest TsÜS § 132 järgi. (p 15). Täiendavalt on Riigikohus 21.12.2016 lahendis nr 3-2-1-136-16 märkinud, et TsÜS § 132 lg 1 kohaldamiseks ei ole määrav, millisel õiguslikul alusel teist isikut majandus- ja kutsetegevuses kasutatakse. Tähtis on see, et kasutamine oleks pidev. (p 26). Arvestades, et praktikas on Bolt Food ja Bolt Foodi kasutatav kuller majanduslikult seotud ehk Kuller tegutseb läbi Bolt Food äpi, sealjuures Bolt Food debiteerib kasutajalt ostusumma ning pakub tarbijatele vahendusteenust, siis on Bolt Food ja Bolt Foodi kasutatavad kullerid majanduslikult seotud. Ühtlasi on kasutamine pidev ehk igakordne (ilma äpita ei oleks võimalik teenust kulleritel selliselt osutada).

TsÜS § 132 lg 1 ei võimalda igasuguse käitumise omistamist lepingupoolele, vaid ainult juhul, kui teisest isikust tulenevad asjaolud on seotud isiku majandus- või kutsetegevusega. (p 27) Komisjoni arvates võib äpi kasutaja sellises olukorras mõistlikult eeldada, et teenust osutab just Bolt Food. Kuna Bolt Food on majanduslikult seotud toitu toova kulleriga, siis lasub Bolt Foodil ka vastutus tarbija ees.

Pooltevaheline leping sõltub lepingutingimustest, mitte kaupleja kasutatavast tehnilisest lahendusest. Poolte esitatud asjaoludest ja pooltevahelisest lepingust tulenevalt võttis Bolt Food tasu, kuid seda lepingu rikkumise tõttu ei tagastanud tarbija kontole, vaid tagastas äpis krediidina. See on Bolt Food lepingurikkumine VÕS § 100, 101 alusel. Lepingurikkumise puhul on kahjustatud poolel õigus kasutada õiguskaitsevahendeid.

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 3). Nõude summa osas vaidlus puudub.

VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel võib võlausaldaja lepingu rikkumise korral nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused:

- võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1);
- võlausaldajale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Kahju hüvitamise tingimused on täidetud, lepingurikkumine on toimunud, Bolt Foodil on kohustus tarbijale ostusumma tagstada pangakontole. Kaupleja vastutust välistavad või rikkumist vabandavad asjaolud puuduvad.

Kahju hüvitise regulatsiooni kaitse-eesmärgi kohane on anda kahjustatud isikule sellise lepingurikkumise korral õigus kasutada õiguskaitsevahendit. Tarbijat ei saa ilma jätta talle seadusega ettenähtud õigustest. Kuna Bolt Food on majanduslikult seotud toitu toova kulleriga, siis lasub Bolt Foodil ka vastutus tarbija ees.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/