

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-05649-014
Otsuse kuupäev	20. juuni 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Liilia Laks, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Fartrade Group, 11065847
Tarbija nõue	Kauba ostusummast tagastamata jäänud 250.59 euro tagastamine ja transpordiarve tühistamine.
Asja läbivaatamise aeg	6. juuni 2022

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus.

Kauplejal hüvitada tagastatud toote maksumus täies ulatuses. Transpordikulud jätta Kaupleja kanda.

Asjaolud:

27.03.2022 tellis Tarbija Kaupleja e-poest charma.ee diivani hinnaga 953 eurot ja toote kohale toomisega (sh 5-ndale korrusele toomine).

29.03.2022 tõi Kaupleja tellitud transpordiettevõtja kauba Tarbija ukse taha, kuid selgus, et diivan ei mahu uksest sisse. Diivanilt eemaldati pakend ja prooviti uuesti, kuid diivani uksest sisse saamine ei õnnestunud. Diivan jäeti pakendita Tarbija ukse taha ja transporditöölised lahkusid.

Tarbija perekonnaliige helistas transporditöölistele ja selgitas, et kaup on Tarbijale üle andmata ja vastutus diivani eest jääb transpordiettevõtjale. Transpordiettevõtja viis diivani ära. Tarbija teavitas sellest Kauplejat.

Kaupleja soovis, et Tarbija tasuks transpordiarve 60 eurot ning pakkus kauba asendamist.

31.03.2022 avaldas Tarbija soovi lepingust taganemiseks.

19.04.2022 tagastas Kaupleja Tarbijale 702.41 eurot, kuna diivanil olid kahjustused, puudus originaalpakend ja transpordiarve oli tasumata.

Tarbija sellega ei nõustu ja soovib 250.59 euro tagastamist, kuna diivanit ei ole talle üle antud, transporditeenust ei osutatud, kahjustusi ei ole diivanile tema tekitanud ning tema ei ole soovinud originaalpakendi eemaldamist.

Tarbija seisukoht:

Toote juures ei ole kirjas, et diivanit ei saa demonteerida ja Tarbijal puudusid piisavad teadmised, et selle peale tulla. Valdav osa tooteid on demonteeritavad, et need mahuksid sisse korteri standardustest. Tarbija usaldas oma ala professionaale, kes aga ei teavitanud teda sellest, et toode ei ole lahti võetav ja selle tavalise korteri uksest sisse saamine ei ole võimalik. Tarbija ei ole palunud pakendit eemaldada ja pakendi nurgad olid juba rebenenud kui see jõudis viiendale korrusele.

Ei vasta tõele, et Tarbijale pakuti upitaja teenust ja ta soovis diivanit jätta ukse taha ja ise ukse raame eemaldada.

Kaupleja seisukoht:

Kasutustingimustes on kirjas, et müüdav kaup on kohaletoomise kuluta ja Kaupleja leppis Tarbijaga transpordis kirjalikult kokku. Tagastamise kulud tuleb kanda kauba ostjal Kuna transport toimus, siis ostjal ei ole ükskõik millisel põhjustel õigus transpordikulude tasumisest keelduda. Tagastatav kaup peab olema originaalpakendis ja kasutamata, lisaks loomulikult terve.

Kaupleja tunnistajate sõnul oli Tarbija nõus kohapeal originaalpakendi eemaldamisega. Töötajad, kes teostasid diivani transpordi Tarbijale, küsivad iga kord originaalpakendi eemaldamise kohta, kuna vastutus sellisel juhul jääb kliendile, kui kaubaga peaks midagi juhtuma.

Tarbijale öeldi, et võib-olla on võimalus diivan ka teiste meetoditega (upitaja teenus aknast, uksepiitade eemaldamine) tupp saada ning ta soovis seda. Seejärel transporditöötajad lahkusid, peale mida, helistas neile isik, kes ei olnud diivani transportimise hetkel ega ka pärastpoole kliendi juures kohal ning nõudis, et diivan viiakse ostja juurest ära ja tagastatakse müüja lattu. Kaupleja oli vastutulelik ning nõustus, kuigi kohustust selleks ei olnud, sealjuures ilma selle eest arvet esitamata. Kauba äraviimisel Tarbija juurest kaubale uusi vigastusi ei tekkinud.

Kaubale tekkisid sisse mahutamisel vigastused, mis alandavad selle väärtust märkimisväärselt, mida Kaupleja ka Tarbijale selgitas. Kuna lõpuks Tarbijalt enam tagasisidet ei tulnud, tegi Kaupleja tasaarvelduse ning tagastas Tarbija kontole summa, millest oli maha arvestatud ka selle ajani maksmata transpordikulud (60 eurot). Juba samal päeval (29.03.2022) pakkus Kaupleja Tarbijale alternatiivseid lahendusi. Tarbija 31.03.2022 vastuses nõuti vaid transportteenuse eest esitatud arve tühistamist ning kohest rahatagastust diivani eest. Ühelegi Kaupleja poolsele lahenduse pakkumisele ei vastatud.

Kaupleja leiab, et kaup on kätte toimetatud ja üle antud 29.03.2022, kuid Tarbija esindaja nõudis ise, et kaup viidaks tagasi Kaupleja lattu.

Kaupleja jääb enda poolt välja pakutud lahendusele jätta 250.59 Tarbijale tagastamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et pooled on sõlminud müügilepingu, mis vastab tarbijalemüügilepingule võlaõigusseadus (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses. Komisjon leidis, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS §-i 52 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus interneti kaudu.

Tutvunud Kaupleja kodulehel oleva teabega nõustub Komisjon Tarbijaga, et kodulehelt ei ole võimalik saada teavet, et diivan on ühes tükis ning seda ei ole võimalik standardukse kaudu korterisse viia. Komisjon leidis, et kui Tarbija tellis Kauplejalt kauba kättetoimetamise koos -ndale korrusele toomisega, siis võis Tarbija eeldada, et toode antakse tema valduse tema korteris, mitte selle ukse taga. Kaupleja oleks pidanud Tarbija tähelepanu juhtima asjaolule, et toode ei ole lahti võetav ning seda ei ole võimalik tavalisest korteri uksest sisse viia.

Komisjon nõustub Tarbijaga, et toote transpordi ja selle pakendi äravõtmisega tootele tekitatud kahju ei ole tekkinud Tarbija süül mistõttu on põhjendamatult tagastamisele kuuluva summa vähendamine. Komisjon leiab, et kuna kauba üleandmine Tarbijale ei õnnestunud, siis ei ole põhjendatud transpordikulude sissenõudmine Tarbijalt. Komisjon leidis, et Kaupleja ei andnud Tarbijale enne lepingu sõlmimist piisavat infot kauba omaduste kohta, mis tõi kaasa lepingu sõlmimise sellistel tingimustel, mida praktikas ei õnnestunud täita. Tekkinud olukorra oleks Kaupleja saanud ära hoida, samuti oleks kahju olnud võimalik vähendada Kaupleja poolt tellitud transpordiettevõtja poolse professionaalsema tegutsemise korral. Komisjon otsustas, et Tarbija avaldus tuleb rahuldada.

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/

Liilia Laks
/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg
/allkirjastatud digitaalselt/