

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-06287-011
Otsuse kuupäev	21. juuni 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Schbot Robotics OÜ, 12018287
Tarbija nõue	lepingust taganemine ja kogu summa tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	20. juuni 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.
2. Tarbijal on õigus lepingust taganeda, kuid kaupljal on õigus vähendada asja väärtuse vähenemise tagastatavat summat 50% võrra ehk kaupljal on kohustus tagastada tarbijale 237,05 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija soetas 474.05 € eest e-poe kaudu robottolmuimeja 16.04.2022 ning soovi selle tagastada 20.04.2022 ning palus tagastada 450 €, sest proovis toodet: "Kuna olen nõus, et vara väärtus vähenes, kuna puudused ei tulnud ilmsiks välisel vaatlusel ning kasutasin toodet 6 korda, lepin 5% väärtuse vähenemisega."

Kaupleja sellega ei nõustunud.

Tarbija nõudeks on kogu summa tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja edastas vastuse ja kompromissi:

"1. Klient eeldas keelualade määramise võimalust app'ist. Kodulehel on meil kirjas, et keelualasid saab määrata magnetribadega, kui klient läks e-poest ostetud tootele järgi meie müügilehti, siis klienditeenindaja ka mainis, et virtuaalselt keelualasid määrata ei saa. Sellest infost tulenevalt oleks võinud klient ostu sellel hetkel tühistada, kui see oli kliendi jaoks määrava tähtsusega funktsioon.

2. Pesemisprogrammi puhul tuleb lapp eelnevalt ära niisutada ning veeprogrammi sisse lülitamiseks tuleb teha eelnev protsess, mida me ka klienditoes selgitasime. Pannes veepaagi

vett täis, niisutada lapp, lülitada masin korra ON/OFF nupust välja - asetada veepaak robotile alla ning lülitada robot uuesti sisse, sellise protsessiga aktiveerub veeprogramm.

3. Robot jätab puru maha - kui selline olukord tekib, siis tuleb robot uuesti puhastama panna ja võimalus on kasutada turborežiimi, mis suurendab roboti imemisvõimsust. Tavaline olmetolm ja kerge toidupuru läheb masinasse nõuetekohaselt.

4. Lahendused - pakkusime kliendile võimekamad mudelit, kus on võimalus luua virtuaaljooni keelualade määramiseks.

5. Kui klient soovib tootest taganeda, siis all pool välja toodud kirjas on antud mudeli uueks tegemise kulud, mis on kokku 474,1€, kuid oleme nõus kompromissi korras poole võrra summat vähendama ehk klient peaks tasuma 237,05€.

Lisatud ka pildid manusesse.

Põhjus miks me kliendi taganemisavalduse tagasi lükkasime seisnes selles, et klient on toodet kasutanud rohkem kui seadusest tulenevalt lubatud on, et taganemisõigus oleks põhjendatud, arvestades, et seade töötab nõuetekohaselt. Meie hinnangul ei ole mõistlik tootest taganeda, kui kulud on nii kõrged, kuid kui see on kliendi soov, siis oleme nõus poole võrra summa vähenemise kompromissiga." Kaupleja soovib komisjoni otsust, et välja selgitada, kas nende kompromiss on õiglane: "Väga kahju, et selline vahejuhtum on aset leidnud. Kindlasti ei ole me kedagi tahtnud jooksutada, aga taganemisprotsess käib korra alusel - täidetakse avaldus ning vastuse koostamine.

Meil on kahju, kui robot ei ole kliendi ootustele 100% vastanud.

Hetkel on kaks lahendust:

1. Seadus ütleb konkreetset, et kui tootel on praak või on vigane, siis toode tuleb ettevõtte poolt parandada või asendada - antud momendil meile sellist võimalust ei võimaldata tarbija poolt.

2. Kui saavutatakse kompromiss ja toode tagastatakse, siis seadus ütleb, et väärtuse vähenemine tuleb tarbijal kinni maksta. Kui tarbija väärtuse vähenemise protsendiga nõus ei ole, siis soovime tulla antud tootega komisjoni ette, kus me saame üheskoos välja selgitada mitu protsenti on väärtus vähenenud.

3. Kuna ost sooritati e-poest, siis kogu informatsioon on leitav e-poest toote juures. Meie poolt on edastatud ka kõik puuduseid puudutavad pildid, mis protsessi lihtsustab. Loodetavasti saame mõlemat osapooli rahuldava tulemuse."

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ja sellele lisatud materjaliga ning asjas antud poolte selgitustega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele osaliselt ehk lepingust taganemise osas ja poole summa nõudes.

Esitatud tõenditest nähtub, et tarbija tellis robottolmuimeja. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule.

Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1¹).

Vahetult pärast kauba kättesaamist avas tarbija karbi ning proovis tolmuimejat, kuid see ei sobinud talle. Tarbija soovis tolmuimejat tagastada ning tegi seda 14 päevase taganemisõiguse juures. VÕS § 56 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata.

Praegusel juhul nähtub esitatud tõenditest, et tarbija on õigeaegselt taganenud ning toote kauplejale üle andnud. Tarbija tagastas toote. Komisjonile esitatud materjalidest nähtub, et tootel oli arvukalt kriime ning üldisi väikseid mülke. Kaupleja nõustus toote eest tagastama ligikaudu 50% vähem, kuna toode oli arvukate kriimude ja kasutusjälgedega.

VÕS § 56-1 lg 1 kohaselt tuleb kaupljal tagastada tuleb kõik lepingu alusel tarbijalt saadudtasud (ostuhind ja kättetoimetamiskulud) ning seda hiljemalt 14 päeva jooksul alates taganemisavalduse kättesaamisest Komisjon märgib, et sidevahendi vahendusel ostes ning asjaga hilisemal tutvumisel (asja kättesaamisel) tuleb tarbijal tuleb asjaga tutvumisel silmas pidada, et tarbija ei tohiks asja kasutada enamal määral, kui ta oleks seda teinud tavakaupluses ostes. Kui tarbija on asja kasutanud rohkemal viisil, kui oli vaja sellega tutvumiseks ja selle omaduste veendumiseks, siis kaupljal on õigus vähendada tarbijale tagasimakstavat summat, seda käsitletakse asja väärtuse vähenemisena.

Komisjonile esitatud materjalidest nähtub, et tarbija kasutas toodet rohkem, kui proovimiseks oli vajalik. Kaupleja on esitanud tõendina fotod robottolmuimejast, milledele nähtub, et toodet on kriimustatud ning suures osas ka kahjustatud. Komisjoni hinnangul on põhjendatud kaupleja poolne hinnang väärtuse vähenemise s.o 237,05 euro osas. Tarbija ei ole tõendanud, et toote väärtus oleks vähenenud vähem.

Komisjon märgib täiendavalt, et Euroopa Kohus kohtuasjas nr C-489/07 on leidnud, et; tarbija taganemisõigus on nähtud ette, et kaitsta tarbijat eriolukorras, mis valitseb sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, arvestades, et „tarbija ei saa tegelikult toodet näha ega osutatava teenuse laadiga tutvuda enne lepingu sõlmimist”. Lepingust taganemise õigus on seega mõeldud kompenseerima ebasoodsat olukorda, milles on tarbija sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, nähes talle ette sobiva nn järelemõtlemisaja, mille jooksul ta saab omandatud asja kontrollida ja järele proovida. Komisjoni hinnangul on üldine kohustus sidevahendi abil sõlmitud lepingu alusel saadud asja avamise eest tagastavat summat vähendada, vastuolus eespool nimetatud seadusega ning Euroopa Kohtu otsusega. Samas tuleb tarbijal arvestada, et kui tema süül tekib väärtuse vähenemine, siis on tarbija kohustatud selle hüvitama.

Seega on tarbijal õigus poolele summale ehk tarbijal on õigus nõuda kaupljal poolt summat ning tarbijal on õigus lepingust taganeda.. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu).

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/