

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-08019-013
Otsuse kuupäev	15. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Liilia Laks, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Rimi Eesti Food AS, 10263574
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja 45.58 euro tagastamine või kauba asendamine.
Asja läbivaatamise aeg	18. nov 2022

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

02.03.2022 tellis Tarbija Kauplejalt tolmuimeja Kärcher ja tasus selle eest 45.58 eurot. Kauba kättesaamine lepidi kokku 07.03.2022 kl 11-12 Tartu Rebase Rimis.

08.03.2022 kl 12.10 on Kaupleja teatel kaubal järel käidud. Kauba kättesaamiseks on vajalik esitada PIN-kood, mis on saadetud ainult tellimuse teinud isikule.

29.03.2022 pöördus Tarbija Kaupleja poole sooviga saada kätte tellitud kaup.

Tarbija seisukoht

Tarbija ei ole kaubal järel käinud. Tarbija on välja pakkunud mitmeid erinevaid võimalusi, kuidas teha kindlaks isik, kes tellitud kauba vastu võttis või tõestada, et tegu polnud Tarbijaga. Tarbija selgitas, et valis konkreetse ajavahemiku, kuna süsteem võimaldab ainult nii valikut teha. Tarbija pöördus Kaupleja poole alles 29.03.2022, sest siis tuletas üürnik, kelle jaoks toode soetati, tellimust meelde. Tarbija pole teadlik, kus asub Kaupleja e-poe väljastuspunkt ega ole seal käinud.

Tarbija nõue

Lepingust taganemine ja 45.58 euro tagastamine või kauba asendamine.

Kaupleja seisukoht:

Tarbijale saadeti SMS-i ja e-postiga PIN kood. Üksnes PIN koodi alusel on võimalik toodet kätte saada. Tellimus komplekteeriti Kaupleja poolt ja toimetati soovitud väljastuspunkti.

Tarbija pöördus klienditoe poole esimest korda alles 29.03.2022. Süsteemist võeti väljavõte, kus nähtub, et tellimusele on järgi käidud 08.03.2022 kell 12:10.

Kaupleja väitel ei ole võimalik enam tuvastada, kes käis tellimusel järele, kuna tulenevalt andmekaitse nõuetest ei hoita kaamerasalvestisi üle 30 päeva.

Tarbija on kinnitanud Kaupleja klienditoele, et on kätte saanud SMS-i ja e-posti teate PIN koodiga.

Kauplejale jääb arusaamatuks, miks Tarbija pöördus klienditoe poole alles 3 nädalat hiljem. Teatavat ebakindlust lisab ka Tarbija vastus, kus ta märgib, et ei mäleta, kas ta on tellimusel järel käinud. Tarbija võis tahtlikult või tahtmatult jagada oma PIN koodi ning see võis sattunud mõne teise isiku kätte, kes on tellimuse välja võtnud. Ilma PIN koodita, ei ole

võimalik tellimust välja võtta. Kaupleja on kinnitanud, et e-kiri PIN koodiga on saadetud Tarbijale ja see ei ole läinud valele aadressile.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Tarbija on esitanud teavet tõendamaks, et tema ei ole käinud 08.03.2022 tellimust e-poe väljastuspunktist välja võtmas. Komisjon leiab, et eelnimetatu ei oma asjas tähendust, sest Tarbija ei ole kohustatud tellitud kaupa vastu võtma isiklikult. Kauba võib välja võtta iga isik, kellel on tellimusega seotud PIN kood st Tarbijal on õigus volitada teist isikut tellimust vastu võtma.

Vastavalt VÕS § 208 lg-le 1 kohustub asja müügilepinguga müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Komisjon leiab, et on tõendatud, et Kaupleja tegi omalt poolt vajalikud tegevused, et Tarbija saaks tellitud kaupa vastu võtta. Kaup oli paigutatud Tarbijaga kokkulepitud kohta ning Tarbijale oli edastatud PIN kood sõnumiga, mille abil oli Tarbijal võimalik kaup vastu võtta. Komisjon märgib, et Tarbija ei ole eitanud PIN koodi kätte saamist. VÕS § 209 lg 1 esimese lause kohaselt kui asi tuleb ostjale üle anda määratud kohas, peab müüja asja määratud kohas ostja käsutusse andmiseks valmis panema ja ostjale valmispanekust teatama ning lg 2 kohaselt kui müüja on asja määratud kohas ostja käsutusse andmiseks valmis pannud ja sellest ostjale teatanud, loetakse asja ostjale üleandmise kohustus täidetuks.

Komisjon on seisukohal, et kuna Kaupleja poolt pandi kaup kokkulepitud e-poe väljastuspunkti ning Tarbijale saadeti kättesaamiseks vajalik PIN kood, tuleb kauba üleandmise kohustus lugeda VÕS § 209 lg 2 alusel täidetuks, mistõttu Tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

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/