

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-16688-033
Otsuse kuupäev	11. apr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Diana Lints, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	DPD Eesti AS, 10092256
Tarbija nõue	Lepingust taganemine, kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	23. märts 2023

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, 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 pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija soovis ostetud dušikabiini toimetada tagasi selle müüjale, selleks tellis ta 03.11.2022 kauplejalt kulleri vahendusel edastamisteenuse. Dušikabiini tootja oli kauba pakkinud kolme pakki, tarbija vormistas igale pakile eraldi tellimuse ja tasus kauplejale kolme arve numbritega 40163822, 40163825 ja 40163827 alusel iga paki eest 12,75 eurot, kokku 38,25 eurot. Kaupleja kuller võttis lepingu kohaselt 07.11.2022 tarbija juurest veoks vastu kolm pakki. Sihtkohas ilmnes, et kolmest pakist jõudis üks pakk kohale ilma kahjustusteta, kuid dušikabiini klaasuste kahe pakendi avamisel selgus, et mõlemas pakendis oli uste klaasid purunenud. Tarbija esitas kauplejale nõuded. Tarbija taganes kaupleja rikkumise tõttu lepingust ja soovis tagasi saada tasu 38,25 eurot, tekitatud kahju hüvitisena soovis tarbija saada hüvitist dušikabiini hinna 385,99 euro ulatuses. Kaupleja ei rahuldanud tarbija nõuet.

Tarbija taganes lepingust ja soovib tagasi saada tasu 38,25 eurot ning kahju hüvitisena 385,99 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitustel ei täitnud tarbija saadetise õige pakendamise kohustust, tarbija pakend ei pidanud vastu tavapärasele saadetiste käsitlemisele ning seepärast kahjustus. Vastavalt kaupleja teenuse osutamise tingimustele vastutas tarbija saadetise pakendamise ja markeerimise eest.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid kaupleja tüüptingimuste kohaselt edastamisteenuse lepingu, mis vastab kaubaveolepingu tunnustele. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 774 lg 1 kohustub Kaubaveolepinguga vedaja vedama saatja vallasasja sihtkohta ning andma selle üle saajale, saatja kohustub maksma vedajale tasu. VÕS § 793 lg 2 kohaselt vedaja ei vastuta veose kahjustumise eest, kui selle põhjustas veose ebapiisav pakkimine saatja poolt (§ 793 lg 2) või veoseühikute ebapiisav tähistamine saatja poolt (§ 793 lg 2 p 5). Kaubaveolepingule kohaldatakse ka töövõtu kohta sätestatud (VÕS § 774 lg 2). Kui töövõtja on rikkunud lepingut oluliselt, võib tellija lepingust taganeda (VÕS § 647 lg 3).

Pooled ei vaidle selle üle, et dušikabiini uste klaasid purunesid kaupleja valduses oleku ja edastamisteenuse osutamise ajal. Pooled vaidlevad selle üle, et kumb pool kannab kahjustumise eest vastutust. Tarbija esitas kaupleja vastu kaks nõuet: lepingust taganemise ja kahju hüvitamise nõude.

Komisjon kontrollib esmalt, kas tarbija lepingust taganemise nõue on põhjendatud. Tarbija saab VÕS § 647 lg 3 ja § 116 lg 2 kohaselt lepingust taganeda siis, kui kaupleja rikkus lepingust tulenevat kohustust oluliselt.

Tarbija asjaoludel on kaupleja rikkunud lepingut oluliselt. Tarbija helistas 03.11.2022 kauplejale ja soovis teada saada, kuidas dušikabiini veoks üle anda. Kaupleja selgitas telefoni teel, et kui tarbija ei ole tootja pakendit avanud, siis saab ta selle veoks üle anda samas pakendis. Tarbija käitus vastavalt kaupleja soovitudele ja andis tootja pakendis saadetise üle. Kaupleja kuller ei teinud saadetise vastuvõtmisel pakendi osas mingeid etteheited, seega pakend vastas nõuetele. Tarbija andis saadetise üle korrasoleva pakendiga. Sihtkohas selgus, et pakendid oli väliselt kahjustustega ja rebenditega, kahes pakis olid uste klaasid purunenud, purunemise põhjustas kaupleja.

Kaupleja asjaoludel sõlmis tarbija kauplejaga edastamisteenuse lepingu, millele laienevad kaupleja teenuse osutamise tüüptingimused ning pakendamise- ja markeerimisjuhend. Tarbija nõustus nende tingimustega tellimuse vormistamisel. Tarbija ei ole täitnud lepingutingimustes ettenähtud saatjal lasuvaid kohustusi. Tüüptingimuste kohaselt oli tarbija kohustatud: saadetise pakkima viisil, mis vastab saadetise sisule, kaalule, kujule, mõõtmetele, edastamise viisile ja kestusele. Tarbija pidi pakkimisel lähtuma kaupleja pakendamise- ja markeerimisjuhendist (punkt 5.2); saadetise markeerima korrektsete kontaktandmetega ja saadetise eripära andmetega vastavalt pakendamise- ja markeerimisjuhendile (punkt 5.3); tarbijalt saadetise vastuvõtmisega ei võta kaupleja vastutust saadetise markeerimise ja pakendamise eest, kauplejal puudub kohustus vastuvõtmisel saadetise markeerimist ja pakendamist kontrollida (punkt 5.4). Tarbija oleks pidanud õrnast saadetisest teadaandmiseks märgistama klaasustega pakendid punase klaasimärgiga, mis tuli kleepida pakisildi kõrvale.

Kaupleja selgitustel ei teatanud tarbija kauplejale tellimuse vormistamisel pakendi õigeid mõõte. Kaupleja pakendamise- ja markeerimisjuhendi kohaselt ei võinud tavapakendi mõõt ületada 175 cm, tootekirjelduse kohaselt on mõõdud 800x800x2000 mm, tarbija oleks pidanud tellimuse esitamisel teatama õiged mõõdud ja tellima eripakendi veo. E-poest toimetati dušikabiin tarbijani kaubaalusel, tarbija oleks pidanud samuti tellima kaubaalusel veo. Kaupleja on juhendis tarbijat teavitanud, et originaal/tehasepakendi osas pidi tarbija arvestama, et see ei pruugi olla korduvkasutatav ega sobiv ilma aluseta transportimiseks. Tarbija oleks pidanud klaaside sisemistesse pakenditesse lisama pehmendusmaterjali.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) alusel vaatab tarbijavaidluste komisjon seaduses määratud

ulatuses ja alusel läbi tarbija ja kaupleja vahelisi tsiviilvaidlusi, mille menetluses peavad vaidluse mõlemad pooled tõendama oma väiteid. Komisjonile alustab vaidluse tarbija, kellel lasub TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt kohustus esitada oma nõue, seda põhjendavad asjaolud ning TKS § 46 lg 5 kohaselt asjaolude tõendamiseks tõendid. Komisjoni hinnangul ei ole tarbija oma tõendamiskoormust täitnud.

Tarbija väitel andis ta kauplejale veoks üle korrasolevas tootja pakendis oleva dušikabiini, seega tarbija on teinud endast sõltuva, et teeloleku ajal tagada saadetise säilivust. Kuid asjaolud tarbija väidet ei kinnita, saadetise kahjustumist võis põhjustada see, et tarbija ei taganud saadetise vastavust kaupleja pakendamis- ja markeerimisjuhendi nõuetele ja et tarbija ei tellinud kauplejalt saadetise kaubaalusel vedamist.

Kaupleja väitel toimetas dušikabiini müüja saadetise tarbijale eraldi kaubaalusele kinnitatuna. Tarbija ei ole sellele kaupleja väitele vastu vaieldud ega ümber lükanud. Seega tagas müüja poolt saadetud saadetise säilimise alusele pakkimine. Komisjon on seisukohal, et tarbija oleks saanud saadetist kauplejale veoks üle anda kahel erineval viisil: 1) tarbija oleks võinud tellida kauplejalt kogu saadetise kaubaalusele kinnitamist. Sellisest võimalusest on kaupleja oma tüüptingimustes ning pakendamis- ja markeerimisjuhendis teada andnud. Tarbija ei ole teatanud, et tal puudus võimalus tellida kauplejalt alusele kinnitamist; 2) kui tarbija valis variandi, kus andis saadetise üle kolme erineva kohana, siis pidi tarbija iga saadetise pakendi täiendavalt kaupleja pakendamis- ja markeerimisjuhendi nõuetele vastavuse saavutamiseks ette valmistama. Erilist hoolt oleks tarbija pidanud üles näitama kahe klaasukse pakendi osas, millel puudus müüjalt saamise ajal õrna saadetise märgistus (komisjon tuvastas selle vaidluses esitatud fotode alusel), tootja pakend oli tavaveoks üleandmiseks liiga õhuke, et tagada veo ajal klaasi säilimine.

Õige on kaupleja seisukoht, et tarbija oleks pidanud kabiini uste klaasi pakendid tähistama õrna saadetise märgiga ja kleepima pakisildi kõrvale punase klaasimärgi. Samuti oleks tarbija pidanud lisama pakendisse klaaside ümber täiendavat pehmenusmaterjali.

Tarbija väitel tegutses ta vastavalt kaupleja telefoni teel antud juhistele. Kaupleja esitas komisjonile kõnesalvestised. Tarbija helistas kauplejale 03.11.2022 kell 15:05, kõne ajal ei osanud tarbija kauplejale teatada pakkide mõõte, ta pakkus, et üks koht võis olla 80x80x10cm ja kaks kohta 160x50x7cm. Tootja kandis igale pakendile mõõdud 80x80x200 cm, need ei langenud kokku tarbija poolt kauplejale teatatud mõõtudega. Tarbija jättis pakendid üle mõõtmata ega osanud ka komisjonile pakendite õigeid mõõte teatada. Õige on kaupleja seisukoht, et tarbija teatatud mõõdud ei langenud kokku tootja märgistusega, tarbija saadetis oli ülemõõduline, mida oleks pidanud vedama ja kinnitama eraldi kaubaalusele.

Tarbija eeldus, et kaupleja kuller oleks pidanud saadetise vastuvõtmisel kontrollima pakendi nõuetele vastavust, ei tulene lepingust. Lepingutingimuste kohaselt vastutab saadetise pakkimise ja markeerimise eest veo tellija, seega tarbija. Tarbijale tehti kaupleja tingimused teatavaks enne lepingu sõlmimist. Tarbija ei ole komisjonile teatanud mõjuvaid põhjusi, miks ta ei saanud kaupleja pakendamis- ja markeerimisjuhendi nõudeid täita. Lisaks komisjon märgib, et kuna tarbija ei märgistanud klaasustega pakendeid õrna saadetise märgiga, ei teadnud kuller, et pakendis on klaas.

Komisjon ei tuvastanud kaupleja poolt lepingutingimuse olulist rikkumist. Tarbija lepingust taganemine ei ole seetõttu VÕS § 647 lg 3 ja § 116 lg 2 alusel põhjendatud.

Tarbija esitas kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude. Tarbija ostis müüjalt UAB „Kesko

Senukai Digital“ 20.10.2022 dušikabiini ja tasus müüjale hinna 385,99 eurot. Tarbija ei asunud dušikabiini kasutama, ta otsustas selle müüjale tagastada. Tarbija leidis, et kuna kaupleja kahjustas veo ajal saadetist, on kaupleja kohustatud temale hüvitama dušikabiini hinna 385,99 eurot.

Kahju hüvitamise nõue peab vastama VÕS § 115 lg 1 ja § 127 nõuetele. VÕS § 115 lg 1 kohaselt kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele. Kahju hüvitamise nõude osas peavad olema täidetud VÕS §-s 127 toodud eeldused. Riigikohus on korduvalt selgitanud, et kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid peab tõendama nõude esitaja. Riigikohtu selgitustel (vt Riigikohtu otsused nr 3-2-1-173-12, p 15, 3-2-1-107-15 p 11) saab kahju hüvitamist nõuda siis, kui täidetud järgmised tarbijat ja kauplejat puudutavad eeldused: kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1); kaupleja vastutab kohustuse rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1); tarbijale on tekkinud kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128); kahju on hõlmatud rikutud kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2); rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Kahju hüvitamise nõuet saab rahuldada siis, kui korraga on täidetud kõik eeldused. Kui üks või mitu eeldust ei ole täidetud, ei saa kahju hüvitamise nõuet rahuldada. Poolte poolt komisjonile teatavaks tehtud asjaolude kohaselt ei ole kahju hüvitamise nõude eeldused täidetud. Komisjon toob esile näiteks kahju suuruse. Tarbija asjaolude kohaselt tagastas ta müüjale kolm dušikabiini pakendit, neist üks pakend dušikabiini põhjaga oli terve. VÕS § 132 reguleerib kahju hüvitamist asja hävimise, kaotsimineku või kahjustamise korral. Kahju saab täies ulatuses (asja väärtuses) nõude eelkõige siis, kui asi on hävinenud või kaotsi läinud (§ 132 lõige 1). Kui asi on kahjustatud, hüvitatakse eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimaliku väärtuse vähenemise. Kui asja parandamine on asja väärtusega võrreldes ebamõistlikult kulukas, tuleb maksta asja väärtuse ulatuses (§ 132 lõige 3). Tarbija ei ole tõendanud kahju suurust. Antud juhul on dušikabiin kahjustatud. Tarbija ei ole tõendanud, kas dušikabiini saab parandada ja millised oleksid parandamiskulud. Andmete puudumise tõttu ei ole komisjonil võimalik § 132 lg 3 kohaselt hinnata, kas need parandamiskulud oleksid ebamõistlikud ja kas seetõttu oleks põhjendatud hüvitada tarbijale kogu dušikabiini maksumus.

Asjaolude kohaselt purunesid ukseklaaside pakendid kaupleja valduses oleku ajal, purunemise võis põhjustada tarbija poolt kaupleja pakendamise- ja markeerimisjuhendi nõuete rikkumine. Lepingutingimuste kohaselt kaupleja ei vastuta kahju eest, milline on tekkinud pakendamise- ja markeerimisjuhendi nõuete rikkumisest. Tarbija ei ole tõendanud, et kaupleja vastutab rikkumise eest.

Tarbija kahju hüvitamise nõude eeldused ei ole täidetud, nõue ei ole põhjendatud ja jääb rahuldamata.

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

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Diana Lints

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/