

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-06006
Otsuse kuupäev 19.09.2023
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja DPD Eesti AS (10092256)

Tarbija nõue salatilõikuri maksumus 79.99 € + 4.80 € transpordi kulu.

Resolutsioon:

- 1) Avaldus rahuldada. Kaupleja on kohustatud tarbijale tasuma 84,79 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija leiab, et kullerfirma on lõhkunud transpordi käigus ära salatilõikuri.

Tarbija selgitab: "Otsin Tartu Lõunakeskuse Euronicsist 26.01.23 salatilõikuri. Masin võeti riiulilt ja pandi karpi. Mäletan, et see võttis kaua aega, aga mingeid probleeme või füüsilisi vigastusi ei pannud tähele.

Kodus pakkisin karbi tugevasse tapeeti ja seejärel kilekotti. Saatsin paki DPD automaadiga oma sõbrannale kingituseks."

Kaupleja seisukoht:

"Tutvusin Teie poolt edastatud Kärt Kanger (edaspidi Tarbija) kaebusega.

Tarbija ostis 26.01.2023 Euronicsist salatilõikuri ning saatis selle pakinumbriga 05605300866983 30.01.2023 Tartust Aegviitu. Seejärel tuvastas vastuvõtja, et paki sisu on kahjustunud ning saatis paki 14.02.2023 Aegviidust tagasi Tartusse. Seejärel viis Tarbija paki sisu (salatilõikuri) poodi ekspertiisi. Poodi tagastamise kuupäeva ning ekspertiisi vastuse kuupäeva teada ei ole. Euronicsi ekspertiisi väitel sai saadetis kahjustada pärast ostu sooritamist. Euronicsi pood saatis DPD-le vastava tagasiside 11.03.2023 ning Tarbija esitas DPD-le hüvitusnõude 16.03.2023.

1. Vastavalt DPD tüüptingimustele (<https://www.dpd.com/ee/et/t-ptingimused/>), millega Tarbija

nõustus teenust tellides:

13.3. Nõue Saadetise kahjustumise kohta tuleb DPDle esitada hiljemalt 7 kalendripäeva jooksul Saadetise kättetoimetamise kuupäevast arvates. Nõudes tuleb kahjustumise asjaolusid ja ulatust täpselt kirjeldada. Kui Saadetise kahjustumine või osaline kaotsimine on välisel vaatlusel arusaadav, kuid Saaja võttis Saadetise sellegipoolest vastu ning DPDle ei ole Saadetise kahjustamisest või osalisest kaotsimineku hiljemalt järgmise tööpäeva jooksul teatatud ning nõuet esitatud, siis loetakse, et Saadetis on üle antud Lepingus ettenähtud seisundis.

Tarbija esitas nõude 1 kuu ja 3 nädalat peale saadetise teepeanekut ehk 1 kuu ja 2 nädalat tüüptingimustes ettenähtust hiljem. Olgugi, et Tarbija ei saanud mõjutada saadetise ekspertiisis olemise aega, oli Tarbijal võimalus kahjustumisest koheselt DPD-le teada anda, kui see ilmsiks tuli.

Piiratud nõude esitamise tähtaeg tuleneb vajadusest tagada õiglane menetlus. Nimelt lähtume oma kahjunõuete menetluses paki teekonda tähistavatest skaneeringutest, GPS andmetest ning ka foto- ja videosalvestustest. Antud perioodist (30.01 – 14.02) me kahjunõude esitamise ajaks enam videosalvestusi ei näinud. Skaneeringud paki kahjustumist (Lisa 1) ei näita.

2. Saadetise ostmise ja paki DPD-ga saatmise vahel on 4 päeva. Pole tõendatud, et kaup sellel perioodil kahjustada ei saanud.

3. Tarbija kirjutab: “Kodus pakkisin karbi tugevasse tapeeti ja seejärel kilekotti. /.../”

Vastavalt DPD Eesti tüüptingimustele:

5.2. Klient kohustub Saadetise pakkima viisil, mis vastab Saadetise sisule, kaalule, kujule, mõõtmetele, edastamise viisile ja kestusele. Seejuures peab Saadetise sisu olema kaitstud kõigi mõjutuste vastu, mis võivad tekkida seoses Saadetiste automaatse sorteerimise ja mehaanilise käsitlemisega (äärele, nurgale või küljele langetamise kõrgus kuni 80 cm), Saadetiste konsolideerimisega (erimõõtmeliste ja -kaaluliste Saadetiste koos käitlemine), tulenevalt ilmastikust või muudest asjaoludest, mis võivad mõistlikult Teenuse osutamise käigus esineda. /.../ DPD Pakendamise- ja markeerimisjuhend on toodud DPD Veebilehel.

DPD Pakendamise- ja markeerimisjuhendis ([Pakkimine - DPD Estonia](#)) on pikemalt selgitatud, millega peab Tarbija pakendamisel arvestama. Muu hulgas tuleb sisemise pakendi puhul jälgida, et pehmed esemed peavad olema toote all, kõigi nelja külje ümber ja peal, toode ei tohi pakendi sees liikuda ning toode ei tohi olla otseses kontaktis välispakendiga (lk 4).

DPD Eestile saadetud fotodelt ei ole võimalik tuvastada, kas salatilõikur oli pakendatud vastavalt Pakendamise- ja markeerimisjuhendile ning punktis 5.2 toodule. Tapeedil ja kilekotil, millesse salatikarp oli pakitud, kaitsev/pehmedav funktsioon puudub.

Oleme oma pakendamisjuhendis juhtinud tähelepanu, et tulenevalt kullertranspordi iseloomust (kirjeldatud Tüüptingimuste punktis 5.2) ei pruugi originaal/ tehasepakend olla sobiv ilma aluseta transpordiks (lk 3). Tarbija poolt vahendatud ekspertiisi kommentaar „Poes läks masin järeleteenindusse, mis tuvastas, et toode on kukkunud pakendis sees olles, sest pakendi sisemuses on jäljed toote katkise kohast (muljumine papil).“ viitab samuti asjaolule, et toode ei olnud

originaalpakendis piisavalt pehmen datud.

Toetudes punktidele 1-3, puudub DPD Eesti hinnangul alus kahjunõude hüvitamiseks. Kahjunõue oli esitatud 1 kuu ja 2 nädalat tähtajast hiljem, pole tõendatud, et DPD-ga saadeti kahjustamata toode ning samuti pole tõendatud, et toode oli pakendatud vastavalt DPD Eesti tüüptingimustele ning Pakendamise- ja markeerimisjuhendile."

Komisjoni põhjendus:

Kaupleja osutas pakiveo teenust. Tarbija on esitanud tõendi, mille alusel on kaup vigastada saanud, kui see oli pakendis.

Kaupleja väidab, et pakend ei vastanud nõuetele, seda ei ole tõendatud. Kaupleja viitab tüüptingimustele ja väidab, et esitatu põhjal ei saa tuvastada, et kaup oli pakendatud nõuetekohaselt. Kaupleja tõendamiskoormis eeldab selle tõendamist, et pakend ei vastanud nõuetele, lihtsalt selle asjaolu kahtluse alla seadmine ei ole tõend.

Asja vigastada saamise fakt ei ole tõend pakendi mittevastavuse kohta. Sellisel juhul oleks veetava asja pakend alati mittekohane, kui asi saab vedamisel kahjustada.

Tsiviilkohtumenetluses (TsMS § 230) kehtib põhimõte, mida analoogia korras rakendatakse ka vaidluste kohtueelses menetluses - iga pool peab tõendama enda esitatud asjaolud.

Tarbija esitas väite, et kaup sai vigastada transpordi käigus ja tarbija on selle tõendamiseks esitanud tõendi. Kaupleja ei ole vastupidist tõendanud.

Tarbija oli esmalt seisukohal, et kaup, mille ta ostis, oli puudusega. See oli mõistlik eeldus. Tarbija saatis kauba tagasi müüjale, tuvastati, et vigastus tekkis kauba transpordi käigus.

Kaupleja tugineb tüüptingimusele, mille alusel "*loetakse, et Saadeti on üle antud Lepingus ettenähtud seisundis*", kui nõue esitatakse üle 7 päeva pärast kahju tekkimist. Kaupleja väitel kaitseb selline säte kaupleja õigust tõendite kogumiseks. Tarbijal ei olnud seda tähtaega võimalik järgida, sest vigastuse tekkimine kauba transpordi käigus tuvastati asjatundja arvamusega ja tarbija sai sellest teada siis, kui ta asjatundja arvamuse sai.

Kaupleja kasutatav tüüptingimus kohustab tarbijat "*kahjustumise asjaolusid ja ulatust täpselt kirjeldama*". Olukorras, kus kahju põhjus selgub asjatundja arvamusega, on sellise tingimuse täitmine võimatu.

VÕS § 42 lg 3 p 2 sätestab, et tarbijat ebamõistlikult kahjustav on tüüptingimus, millega välistatakse teise lepingupoolle õiguskaitsevahendite kasutamine tingimuse kasutaja suhtes, sealhulgas võimalus tasaarvestada nõudeid, või piiratakse nende kasutamist ebamõistlikult juhuks, kui tingimuse kasutaja jätab lepingust tuleneva kohustuse täitmata või täidab kohustuse mittekohaselt, sealhulgas viivitab täitmisega.

Praegusel juhul kohaldab kaupleja tüüptingimust olukorras, kus on võimalik, et kaupleja on lepingut rikkunud ja veetavat asja kahjustanud. Kaupleja piirab tarbija võimalusi

õiguskaitsevahendite kasutamiseks olulisel määral võrreldes, missugused on tarbijale seadusega sätestatud õigused.

VÕS § 42 lg 3 p 9 sätestab, et tarbijat ebamõistlikult kahjustav on tüüptingimus, millega nähakse teisele lepingupoolele ette ebamõistlikult lühike tähtaeg nõude esitamiseks, sealhulgas määratakse ebamõistlikult lühike lepingust või seadusest tuleneva nõude aegumistähtaeg. Kaupleja tüüptingimus sätestab "*Nõue Saadetise kahjustumise kohta tuleb DPDle esitada hiljemalt 7 kalendripäeva jooksul Saadetise kättetoimetamise kuupäevast arvates.*". Kaupleja on sätestanud nõude esitamiseks ebamõistlikult lühikese tähtaja.

Tarbija poolt nõude hilinenud esitamine on vabandata. Kaupleja tüüptingimus, mille alusel on tarbija nõude hilinenult esitanud, kahjustab tarbijat ebamõistlikult ja on tühine.

Kaupleja on lepingut rikkunud ja vedamise käigus kaupa kahjustanud. See on kohustise rikkumine VÕS § 100, 792 lg 1 mõttes. Vedaja on vastutav tekkinud kahju eest, vastustust välistavaid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole tõendatud. Tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega, kaupleja ei taganud, et kaup jõuab saajani tervena.

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude (VÕS §101 lg 1 p3), see on antud olukorras kohane õiguskaitsevahend, tarbijal on nõue ja see on sissenõutavaks muutunud.

Nõude summa osas kaupleja vastuväiteid esitanud ei ole, seega puudub pooltel nõude summa osas vaidlus ja komisjon ei pea nõude summa põhjendatust kaaluma.

Eriarvamus:

Tarbija on teadlik, et osapooled peavad oma seisukohti tõendama.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/