

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-01658
Otsuse kuupäev 14.03.2024
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Dlb Trading OÜ (11791329)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja toote eest tasutud 257 euro tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus. Kauplejal tagastada Tarbijale 257 eurot ja Tarbijal tagastada parandatud toode.

Asjaolud:

13.01.2023 tellis Tarbija Kaup24.ee veebipoest dušši segisti maksumusega 257 eurot.

05.12.2023 saatis Tarbija e-maili koos piltidega, et dušši segisti on purunenud ning laseb vett läbi.

05.12.2023 vastas Kaupleja, et uuritakse, kas on võimalik tarnida uus segisti.

08.12.2023 lubas Kaupleja, et Tarbija saab toote tagastada terves komplektis ning tehakse tagasimakse pangakontole.

13.12.2023 Tarbija tellis purunenud toote asemel uue dušši segisti.

18.12.2023 tagastas Tarbija dušši komplekti, kuid raha tagastamise asemel saadeti see ekspertiisi. Tarbija väitel ei selgitatud talle võimalikku parandamist.

10.01.2024 sai Tarbija SMS-i, et toode on saabunud tagasi remondist ja valmis tagastamiseks.

10.01.2024 kirjutas Tarbija e-kirja, et ei soovi kauba tagastamist, vaid eelnevalt lubatud raha tagastamist, kuna Tarbija on uue toote juba ostnud lähtudes 08.12.23 antud lubadusest.

10.01.2024 toimunud telefonivestluste käigus Kaup24.ee kasutajatoega nõustus Tarbija kauba tagastamisega, kuid võttis samal päeval uuesti ühendust ning teatas, et jääb ikkagi raha tagasisaamise nõude juurde.

12.01.2024 tagastas kuller toote.

16.-17.01.2024 toimunud kirjavahetuses Kaupleja ei nõustunud raha tagastamisega ning jäi selle

juurde, et neil oli hoolimata eelnevalt antud lubadusest kaup tagastada.

Tarbija soovib lepingust taganeda. Tarbija ei nõustu Kaupleja väitega, et Tarbija oleks saanud loobuda 13.12.2023 sõlmitud lepingust, sest puudus teadmine, millisele tulemusele jõutakse ekspertiisi käigus. Tarbija väitel on tegemist tootega, mis on igapäevases kasutuses, kuna Tarbija peres on väike laps.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et puudub alus lepingust taganemiseks. Toode on olnud Tarbija valduses ligi aasta (14 jaanuar kuni 5 detsember 2023). Tarbija pöördus Kaupleja poole probleemiga, et dušikomplekti kuuluv segisti on purunenud. Kaupleja tunnistab, et klienditeenindaja palus tagastada toote komplekti ja lubas ekslikult, et Tarbija pangakontole tehakse tagasimakse.

Kaupleja väideta kohaselt selgitati Tarbijale 18.12.2023 toote tagastamisel, et toode esmalt kontrollitakse. Samuti anti teada, et tagasimakset lubati ekslikult. Kaupleja leiab, et Tarbija võis vastavalt Kaupleja ostu-müügieeskirjadele eeldada, et toodet kontrollitakse enne tagasimakse tegemist. Samuti leiab Kaupleja, et Tarbijal oli võimalik 13.12 veebi vahendusel sõlmitud lepingust taganeda kasutades 14-päevast tagastamisõigust.

10.01.2024 andis Kaupleja Tarbijale teada, et toode on remondist tagasi ja vahetati segisti defektne osa uue vastu. Tarbija oli esmalt nõus toote tagastamisega, kuid hiljem muutis meelt ning soovis rahalist tagastust.

Kaupleja leiab, et puudub alus lepingust taganemiseks kuna toode on parandatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 218 lg 2² kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Käesoleval juhul ilmnis puudus ligi 11 kuulise kasutamise järel. Kauplejal lasus tõendamise kohustus. Asjaoludest nähtub, et Kaupleja teavitas esmalt Tarbijat, et tagastab puudusega toote eest raha. Tarbija soetas uue toote vastavalt Kauplejalt saadud informatsioonile. Komisjon mõnab, et Kauplejal oli seaduslik alus toode asendada või paranda. Samas Kaupleja poolt antud esmane info, et Tarbija võib lepingust taganeda, andis Tarbijale aluse minna uude lepingusse. Komisjon leidis, et Tarbijal oli põhjendatud ootus, et Kaupleja ei muuda oma seisukohta ning arvestades, et tegemist on igapäevase vajaliku tootega puudus alus taganeda uuest lepingust. Komisjon rahuldab Tarbija avalduse, leides, et Kaupleja poolt algselt antud informatsioon lõi Tarbijale põhjendatud ootuse, et Kaupleja tagastab raha ja ta võib minna uude lepingusse. Komisjon leidis, et Tarbija ei pea kandma tekkinud kahju, mis tulenes Kaupleja poolt antud väidetavalt ekslikust informatsioonist.

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/