

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-01628
Otsuse kuupäev 04.04.2024
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Triton Holding OÜ (10914741)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 119.97 eurot. Tarbija peab tagastama toote, kusjuures toote tagastamisega seotud kulud katab kaupleja
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. 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 ostis 18.01.2024.a kaupleja e-poest Amazon e-lugeri Kindle 6“ 2022 (11 th Gen) Wi-Fi 16GB, must, hinnaga 119,97eurot. Kätte sai tarbija asja 20.01.2024 a.

Tarbija avalduse kohaselt selgus pakendi avamisel, et toote värvus on vale (sinine) ja tarbija andis kauplejale sellest teada ning tarbijale pakuti, et ta tooks asja ise kontoris, mida tarbija ka tegi. Tarbija külastas 22.01.2024.a kaupleja kontorit ja sinine luger võeti vastu pakendit avamata ning sai vastu uue pakendi, millele oli värvuseks märgitud must, samuti anti uus arve, millel oli musta värvi toote seerianumber.

Kodus tuvastas tarbija, et pakendi avamiseks olev paberriba puudus ja selle peale oli kleebitud Digizone kleebis. Tarbija võttis toote pakendist välja ja märkas, et aku tase on 0% ja toote avakuva on teistsugune, kui uuel tootel. Tarbija võttis samal päeval kauplejaga ühendust ja soovis toote asendamist, kuid sellest keelduti, mistõttu saatis tarbija samal päeval 22.01.2024.a lepingust taganemise avalduse ja soovis kasutada oma 14-päevast taganemisõigust.

Hiljem peeti veel kirjavahetust ja tarbijale pakuti toote asendust uuesti, kuid tarbija keeldus ja soovis endiselt lepingust taganeda. Tarbija hinnangul ei ole selline aku säilitusrežiim akule kasulik ja rikub akut ning on ka tuleohtlik.

Tarbija nõudeks on endiselt lepingust taganemine ja e-lugeri ostusumma tagastamine.

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluse menetluse käigus, et uut müügilepingut ta sõlminud ei ole ja toote kontorist kättesaamine oli üheks transpordimeetodi valikuks. Asja kättesaamine võttis aega mõne minuti ja selle aja jooksul ei saanud toimuda kaupleja poolt kirjeldatud tegevusi (vale toote tagastamine ja ülevaatus, õige toote laost otsimine, õige toote pakendi avamine ja toote pakendist väljavõtmine, õige toote töölepanek, lugeri seadistamine ja kasutaja loomine, Wifi võrku ühendamine, piisavalt põhjalik toote ja selle võimalustega tutvumine, toote uuesti pakendisse panemine).

Uue lugeri mälus ei ole ka e-raamatuid, mistõttu puudus põhifunktsiooni testimise võimalus ning lisaks oli aku tühi. E-lugeri aku on senini tühi, sest tarbija seadet kasutanud ei ole. Seetõttu ei saa ka kaupleja kindlalt väita, et aku pole valede säilitustingimuste kohaselt kahjustatud. Olenemata pakendis oleva toote värvist on pakendil suur musta lugeri pilt, mistõttu avas tarbija pakendi ja eeldas, et on saanud õige toote.

Tarbija soovib endiselt müügilepingust taganeda.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgituste kohaselt ei ole nad eitanud, et algselt väljastati sinise korpusega luger, mistõttu võimaldati kohe ka asendus musta korpusega toote vastu. Tarbija väiteid, et kaup on kasutatud kaupleja õigeks ei pea, sest sellist kaupa neil ei esine.

Samuti ei vasta kaupleja sõnul tõele tarbija väide, et kauba asendamisel kaupa üle ei vaadatud ja kaupa vastu võttes ei olnud tarbijal ühtegi pretensiooni ei kauba ega ka pakendi osas. Lisaks juhib kaupleja tähelepanu asjaolule, et täpselt samasuguse pakendi oli tarbija juba varem kodus avanud (sinise korpusega lugeri korral) ja seetõttu ei saanud toote pakend ja selle välimus uudisena tulla.

Kauplejale jääb ka arusaamatuks, miks tarbija sinise lugeri pakendi üldse avas, kui oli selge, et tegemist ei ole õige värvitooniga ja lisaks avas tarbija pakendi ka tootja poolt mitte ettenähtud kohast.

Muid väiteid tuleohutuse jne kohta peab kaupleja mittetõeseteks, sest sama kaupa müüakse erinevatele ettevõtetele ja ühtegi taolist probleemi varem esinenud ei ole.

Kaupleja pakkumiseks on endiselt toote vahetamine uue vastu ja kaupleja lubaduse kohaselt võib tarbija ise samasuguste toodete kastist endale sobiva valida. Tarbija kaupleja kõnedele reageerinud ei ole.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ja sellele lisatud materjaliga ning asjas antud poolte selgitustega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Esitatud tõenditest nähtub, et tarbija tellis e-lugeri. 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 selgus, et toote värv on vale ning soovis seda tagastada, millega kaupleja oli nõus.

Toode asendati, kuid uue toote kättesaamisel selgus tarbijale, et talle see ikkagi ei sobi (kuivõrd ku tase on 0% ja toote avakuva on teistsugune, kui uuel tootel). Tarbija soovis ka seda tagastada, kui kaupleja sellega ei nõustunud, kuivõrd leiab, et luger oli korras ning vastas nõuetele ja tarbijal oli võimalus toodet kohal kättesaamisel näha.

Komisjon selgitab, et käesoleval juhul on toote asendamine ja sellega seonduv seotud algse tehinguga, kuivõrd täideti algse tehinguga seotud toote asendamist. Seega laieneb ka toote asendamisel 14 päevane taganemisõigus (lisaks toimus asendamise protsess telefonitsi).

Tarbija soovis toodet 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. Kaupleja keeldus toodet vastu võtmast ning soovis seda tagastada.

VÕS § 56-1 lg 1 kohaselt tuleb kauplejal tagastada tuleb kõik lepingu alusel tarbijalt saadud tasud (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 kauplejal on õigus vähendada tarbijale tagasimakstavat summat, seda käsitletakse asja väärtuse vähenemisenä. 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. Samas tuleb tarbijal arvestada, et kui tema süül tekib väärtuse vähenemine, siis on tarbija kohustatud selle hüvitama. Seega on tarbijal lepingust taganeda. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitaitmise 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/