

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-05285-015
Otsuse kuupäev	10. aug 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Diana Lints, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Pontu OÜ, 12739302
Tarbija nõue	Lepingule mittevastava kauba tagastamisega seotud kulu 5.23 eurot hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	28. juuli 2021

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija kaebus. Kauplejal hüvitada Tarbijale viimase poolt kauba tagastamiseks tehtud transpordikulu summas 5.23 eurot.

Asjaolud:

02.04.2021 tellis Tarbija e-kauplusest loodusliku kondijahu BARF, tootja GRAU. Tarbija tasus toote eest 5.80 eurot ja saatekulu 2.90 eurot.

E-kaupluses oli foto tootest saksakeelse pakendiga Naturreines knochenmehl.

07.04.2021 andis Kaupleja Tarbijale üle toote Calcium Powder tootja GRAU. Tarbija ei nõustunud toote asendamisega ning soovis toote tagastada ja saada tagasi kauba eest tasuta koos postikuluga.

Tarbija hinnangul on veebipoe info eksitav. Olenemata sellest, kas kahes erinevas pakendis on kondijahu, puudub teave selle kohta milliste lisa- või täiteainete poolest üks toode teisest erineb, mis on aga oluline teave allergikust lemmiklooma puhul.

19.04.2021 tagastas Tarbija Kauplejale kauba tasudes postikulu 5.23 eurot.

27.04.2021 kinnitas tootja, et kaup vastab tellitule ja on vaid teise kujundusega pakendis ning inglise keelde tõlgitud nimega.

Kaupleja seisukoht:

Tarbijale saadetud kaup vastab lepingutingimustele. Tegemist on sama tootega, mis e-kaupluses väljas. Veebipoes on toode saksakeelse nimega pakendiga, Tarbijale anti üle inglisekeelse nimega pakendiga toode.

Tootja Grau GmbH kaasajastab oma pakendeid pidevalt, kõikide toodete pakendite kujundusi uuendatakse ilma toote koostist muutmata. Tellimistingimuste kohaselt on kaupade juures kuvatud piltidel illustreeriv tähendus. Kaupleja ei ole keeldunud kauba tagasivõtmisest.

Kaupleja hinnangul ei ole kauba tagastamiskulude hüvitamise nõue põhjendatud. 14-päevase lepingust taganemise õiguse kasutamisel kannab Tarbija kauba tagastamise kulud vastavalt e-kaupluse tellimistingimustele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ning leidis, et Tarbija kaebus kuulub rahuldamisele alljärgnevatel põhjustel.

Komisjon märgib, et poolte vahel ei ole vaidlust selles osas, et Tarbija on toote tähtaegselt tagastanud ja Kaupleja on kauba hinna ja esialgse transpordikulu Tarbijale tagastanud. Poolte

vahel on vaidlus kauba tagastamiskulude hüvitamise osas.

Komisjon leiab, et Tarbija poolt tellitud toote ja kättetoimetatud toote pakendid on täiesti erinevad. Komisjon nõustub Tarbijaga, et erinevus ei seisne vaid selles, et toote nimi tellitud toote pakendil oli saksa keelne ja tarnitud tootel inglise keelne, vaid ka pakendite kujundus on täiesti erinev.

E-poes on esitatud tellitud toote analüütiline koostis. Komisjon soovis kontrollida, kas Kaupleja tarnis Tarbijale koostiselt sama toote. Oma selgitustes piirduvad nii Kaupleja kui ka tootja esindaja vaid paljasõnalise väitega, et tarnitud toote näol oli tegemist sama tootega, mille Tarbija tellis. Kaupleja ega tootja esindaja ei ole tõendanud, et tarnitud toote koostis on sama, mis Tarbija poolt soovitud tootel. Komisjon palus Kauplejal esitada foto tarnitud toote kohta, et selgitada välja, kas Tarbijal oli võimalik saada toote pakendilt infot toote koostise kohta. Kaupleja ei ole tarnitud toote fotot Komisjonile esitanud.

Komisjon märgib, et on tavapärane, et tootja muudab aegajalt pakendi kujundust. Samas peab Tarbijal olema jätkuvalt võimalik veenduda, et tarnitud toode vastab täpselt sellele, mida ta on tellinud. Käesoleval juhul on tegemist kaubaga, mille puhul on vaid laboratoorse analüüsiga võimalik kindlaks teha, et tegemist on lepingule vastava kaubaga. Seetõttu ei nõustu Komisjon Kaupleja väitega, et pakend ei oma tähtsust. Vaidlusaluse kauba puhul oleks pakend ja sellel olev teave (või ka näiteks Kaupleja poolt lisatud infoleht) Tarbija jaoks ainuke võimalus veenduda, et tegemist on lepingule vastava kaubaga. Tarbija on põhjendanud, et tegemist on tootega allergilisele lemmikloomale, mistõttu on tema jaoks oluline toote täpne koostis. Kaupleja ei ole selle kohta teavet andud.

Eelnevast lähtudes leiab Komisjon, et Kaupleja ei ole tõendanud, et tarnis lepingule vastava kauba, mistõttu kuulub Tarbija kaebus rahuldamisele.

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/

Diana Lints

/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/