

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-02296
Otsuse kuupäev 18.06.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Fotograafia Tallinn OÜ (14370427)

Tarbija nõue Avalduse kohaselt nõuab tarbija lepingu täitmist tellimuse nr 28198 osas, sh kingitud kupongi väärtuse taastamist.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooleld ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tegi 04.02.2024 kell 11.53 fotografiska lehel tellimuse ja ostis aastase pääsu (kupongi), mis maksis 130 eurot. Maksmine toimus koos tellimuse esitamisega. Tellimuse nr #28187.

Tellimus võeti töösse ja tarbija sai elektroonilise kupongi.

Seejärel tarbija sai kirja, et Fotografiska kinkis talle kupongi 130 euro väärtuses.

"In response to an order 28187 placed 04/02/2024, we are sending you a coupon for shopping in our shop."

Seejärel läks tarbija fotografiska e-poodi ning ostis kaks raamatut (tellimus #28189) makstes kupongiga pangalingi kaudu, mille ta sai kingituseks

Tellimuse nr #28189 väärtus kokku oli 160 eurot. Tellimus läks edukalt läbi.

Hissemalt kirjavahetuse kaudu sai tarbija teada, et kaupelja tühistab kupongi ja tellimuse nr #28189.

Tarbija hinnangul on kaupelja toiminud ebaausalt. Tarbija soovib, et kaupelja täidaks tellimuse nr #28198, mis omakorda tähendab ka kingitud kupongi väärtuse taastamist.

Tarbija lisab kaupelja vasutsele täiendavalt: *Ma lükkasinn tagasi seda ettepanekut (vaadake kirjavahetust) ning ka teie väited ei ole korrektsed.*

Väide: "Kahjuks kupongi, mis oli süsteemi poolt vea tõttu genereeritud, ei saa Kaupleja kahjuks

aktiveerida, kuna 130 EUR tellimuse osas saada vastu 130 EUR kupong näitab juba suuresti ise, et tegu ei saa olla õige asjaga."

1. Tellimus, millest me räägime oli 160 eurot, ning sellest 130 eurot oli makstud kupongiga ja ülejäänud sularahaga.

2. Ma sain maksta selle kupongiga mis on iseenesest fakt, et kupong oli aktiveeritud Fotograafia Tallinn OÜ poolt. Süsteem ei saa seliist toimingut ise teha, kui Fotograafia Tallinn OÜ ei ole seda niivisi seadistanud süsteemis.

Ma endiselt nõuan tellimuse täitmist ning ühtlasi ka komisjoni õiguslikku hinnagu.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tegi tellimuse nr #28187, kus tellis meie sõbrakaardi, mille väärtus on 130 EUR. Antud tellimus täideti ning tarbija sai soovitud sõbrakaardi.

Peale seda kui meie olime süsteemis tellimuse täidetuks pannud, genereeris see vigaselt samas summas kupongi (130 EUR).

Tarbija tuli esmalt meie juurde muuseumikassase kohapeale, et uurida millega tegu.

Meie muuseumikassas töötaja vastas talle, et näeb sellist kupongi esimest korda ning peab asja uurima ja annab talle teada.

Tarbija jäi ootama, kuid selleks ajaks kui meie töötaja oli info saanud, et me kuponge ei kasuta ning süsteem on vääralt tekitanud koodi, mis pakub samas summas kupongi kui oli esimene tellimus, oli tarbija meie silmapiirilt lahkunud ning veebipoes kupongi kasutades teinud uue tellimuse #28189, mille kogusummaks oli 160 EUR.

Võtsime temaga kirjateel ühendust ja jagasime selgitusi, et antud kupong on genereeritud vea tõttu ning kahjuks me soovitud tellimust kupongi alusel täita ei saa ning sooviksime tagasi kanda enam tasutud 30 EUR ja vajame selleks tarbija kontonumbrit.

Kahjuks kontonumbrit kande tagasitegemiseks me ei ole siiani saanud.

Oleme omaltpoolt jaganud antud vea kohta selgitusi kirja teel, mille ka siia kirja juurde dokumendina lisan.

LISAN siia ka veel lisaselgituse meie IT poolt:

Kasutame oma e-poe platvormina WordPres ja sinna peale paigaldatud WooCommerce lahendust. Oleme paar aastat tagasi kasutanud pluginit PDF Coupon, mida saab sisse lülitada virtuaalsetele toodetele. Meie puhul oli see paar aastat tagasi virtuaalsed kinkekaardid e-poe tarvis. Muutsime oma müügiprotseduuri ja lülitasime need kupongid kasutuaselt välja. Kasutasime seda lahendust lühilajaliselt kuna see meile ei sobinud mille peale, me selle võimaluse eemaldasime. Kuna vahepeal oli tehtud online oste, siis seda pluginit me välja lülitada ei saanud. Süsteemi turvaliseks käitlemiseks on hädavajalik komponente hoida pidevalt kõige viimaste versioonidega. Kolmandate osapoolte pluginid on määratud uuendama automaatselt, et oleksid pidevalt kõige viimased

turvaparandused. Antud probleemi tekitas plugin PDF Coupon, millel oli sisse lülitatud automaatne uuendus. Paraku toimis see plugin selliselt, et peale uuendamist lülitas kupongi aktiveerimise ilma sellest teavitamata aktiivseks kõikidele virtuaalsetele toodetele. Kahetsusväärsel kombel jõudis üks klientidest enne plugini kontrolli teha teenuskaardi ostu, mille peale talle lisaks teenuskaardile loodi ka samas summas kupong.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning mõlema poole seisukohtadega ja leiab, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata. Pooled on sõlminud müügilepingu VÕS § 208 lg 1 tähenduses. Müügilepingu regulatsiooni järgi on müügilepingu poolte peamisteks kohustusteks ostja poolt tasuta kokkulepitud hind ning müüja poolt anda ostjale üle olemasolev, valmistatav või müüja poolt tulevikus omandatav asi. Seejuures kohustub müüja tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale.

Müügilepingu esemeks oli sõbrakaart, mille väärtus oli 130 eurot. Tellimus täideti ning tarbija sai soovitud sõbrakaardi. Järelikult oli tarbija saanud lepingutingimustele vastava eseme ning kaupleja oli saanud eseme eest kokkulepitud tasu. Tarbija seisukohast võib saada aru, et tarbija usub endal olevat õiguse ka kupongile, mille süsteem ekslikult genereeris ja mille eest oli võimalik osta kauplajalt tooteid kogu kupongi väärtuses lisaks sõbrakaardile, mille tarbija oli juba ostanud.

Kupong ei olnud erinevalt sõbrakaardist müügilepingu ese. Komisjonile ei ole teada ka asjaolusid, et kupongi oleks tarbijale enne ostu kinnitamist lubatud, sh kupongi kinkimist koos kaasneva ostuga. Sellest ilmneb, et tarbija sai kupongi ilma õigusliku aluseta.

VÕS § 1028 lg 1 sätestab, et kui isik (saaja) on teiselt isikult (üleandja) midagi saanud olemasoleva või tulevase kohustuse täitmisenä, võib üleandja saadu saajalt tagasi nõuda, kui kohustust ei ole olemas, kohustust ei teki või kui kohustus langeb hiljem ära. Kuigi kaupleja tühistas kupongi ise, siis põhimõtteliselt tekkib õigusliku aluseta üleantud asja üleandjal saaja vastu nõudeõigus asja tagastamiseks, kuivõrd puudub kohustus, mille alusel pidanuks asi üle antama. Seevastu sõbrakaardi üleandmiseks oli kauplajal kohustus, sest pooled sõlmisid müügilepingu ehk tegid kohustustehingu sõbrakaardi üleandmiseks. Kupongi puhul kohustustehingu puudus. Tarbijal ei saa olla õigust asjale, mille ta on kogemata enda valdusesse saanud.

Komisjon selgitab tarbijale, et tarbijal on õigus 30 euro tagastusele samuti alusetu rikastumise sätete alusel (VÕS § 1028 lg 1), sest kaupleja on saanud tarbijalt 30 eurot ilma õigusliku aluseta. Kohustust, mida tarbija 30 euro ulatuses täitis, ei eksisteeri. Seevastu on kaupleja avaldanud, et on soovinud 30 eurot tarbijale tagastada, ent tarbija ei ole enda kontonumbrit selleks andnud. Iseenesest võinuks kaupleja raha tagastada ka sellele kontole, millelt tehti makse. Teisalt tekkib raha tagastamise kohustus alles siis, kui tarbija seda kauplajalt nõuab.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/