

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-02299
Otsuse kuupäev 21.08.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja AS HESBURGER (10312806)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tegi 11.02.2024 Hesburgeri rakenduse kaudu toidutellimuse kättesaamisega Kohtla-Järve restoranist. Pärast tellimuse väljasaatmist Tarbija avastas, et tarne läks Jõhvi restorani. Kuna tellimuse kinnituse lehel polnud loobumisvõimalust ega restorani kontaktandmeid, ei saanud tarbija tellimust tühistada. Tarbija tegi kohe uue tellimuse Kohtla-Järvele ning sai selle sealt ka kätte.

Tarbija selgituse kohaselt tellimust tehes ei ole ekraanil kohe näha, kuhu tellimus saadetakse ja tellimust tühistada ei saa.

Tarbija arvates võib rakenduses olla viga ning tellimust peaks saama ka tühistada.

Tarbija soovis, et kaupleja tagastaks temale esimese tellimuse raha 8,30 eurot, kuid kaupleja keeldus.

Kaupleja seisukoht:

Me ei nõustu tarbija nõude osas. Teisi sama sinuga kaebusi meieni jõudnud ei ole, meie rakenduse tellimussüsteem toimib igati korrektselt. Paraku klient on pidanud ise valima vale restorani kuhu oma tellimuse esitas.

Tarbija pretensioonile on kaupleja vastuseks selgitanud: *Kahjuks on aga rakenduse reeglid sellised, et me ei kompenseeri kliendile kahju, kui tellimus on tehtud valesse restorani. Meil puudub võimalus tellimuse tühistamiseks ja rakenduses esitatud ettetellimus on kliendile*

Hesburgeri restorani suhtes siduv. Kui kliendil ei ole võimalik tellimuses märgitud kellaajaks järgi tulla, siis on võimalik sellest teada anda ja leppida kokku uus järgitulemise kellaaeg. Sama kehtib ka siis kui tellimus on ekslikult tehtud valesse restorani. Rakenduses on olemas iga restorani all soovitud restorani kontaktid, kuhu saab oma hilinemisest teada anda või ka infot tellimusest valesse restorani.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid müügilepingu.

Esitatu kohaselt ei ole vaidlust selles, et kaupleja täitis lepingu võimaldades kokkulepitud asja kokkulepitud kohas kätte saada.

Tarbija hinnangul oleks kaupleja pidanud võimaldama tarbijal tellitust loobuda. Õigusaktid sellist kohustust kauplejale ei pane.

Eriti tootlustuses ja kiirtootlustuses on vaieldav, kas kliendil peaks olema võimalus kohe pärast tellimuse sisseandmist sellest taas taganeda. Õigusaktide alusel ei ole tarbijakaitseseaduse ega võlaõigusseaduse alusel alust nõuda, et tarbija saaks pärast lepingu sõlmimist sellest taganeda, kui tellitud on toit, mis valmistatakse vastavalt konkreetsele tellimusele.

Burgeri tellija poolt tellitust loobumisel ei saa eeldada, et kauplejal on võimalik see kellelegi teisele maha müüa. Pärast tellimuse saamist ei pea kaupleja tellimust täitma asudes kandma riisikot, et tellimusest loobutakse. Ka sidevahendi vahendusel toitu tellides ei saa nõuda, et pärast tellimuse vormistamist ja lepingu sõlmimist oleks tellijatel veel näiteks 5 minutit aega tellimusi muuta ja sellega eelmisest tellimusest loobuda. Tekiks olukord, kus kaupleja peaks kõikide tellimuste vastuvõtmise selle aja võrra edasi lükkama.

Pooled olid müügilepingu sõlminud ja asjaolu, et ei olnud loodud võimalust lepingust taganemiseks, ei ole õigusvastane.

Asjaolu, et tarbija tellitud asja vastu ei võtnud sõltus tarbijast ja on tarbija riisiko.

Kaupleja ei ole enda kohustust rikkunud (VÕS § 100) ja tarbijal ei ole alust kaupleja suhtes õiguskaitsevahendite (VÕS § 101 lg 1) rakendamiseks.

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/