

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-09427
Otsuse kuupäev 06.10.2024
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Industrec OÜ (11972734)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja kauba eest tasutud 199,99 euro tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Tarbijal tagastada toolid ja kauplejal tagastada toolide eest tasutud 199.99 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 24. aprillil 2024 kauplejalt kaks tooli, mudelit Raines oak oil, Florida Ecrú, hinnaga 215 eurot ja sai need kätte 31. mail 2024.

Tarbija sõnul oli tootekirjelduses märges: "Palun märkige ostukorvis kommentaaride lahtrisse, millist viimistlust soovite. NB! Tooli on võimalik tellida erineva värviga raami ja kattematerjaliga. Meie salongis on lai valik kangaid. Küsige lisainfot!".

Enne ostu sooritamist kirjutas tarbija kommentaaride lahtrisse, millist katet ta soovib, ja kuna soovitati küsida lisainfot, helistas ta 23. aprillil 2024 kauplusesse. Kauplus saatis tarbijale näidised ja tarbija saatis vastu foto olemasolevate toonide värvist. 24. aprillil 2024 toimus täiendav telefonivestlus kaupleja ja tarbija vahel, kus kaupleja töötaja soovitas sobivat kangast. Tegemist oli vett hülgava kangaga, mille eest tarbija tasus lisaks 10 eurot. Tarbija tahtis tellimust esitada e-poes, kuid kaupleja lubas saata arve, soovitades mitte e-poest tellida. Arvel oli märgitud e-poes olevate Raines toolide (õlitatud tamm) ja valitud kanga hind.

Pärast toolide kättesaamist 31. mail 2024 teatas tarbija 2. juunil, et soovib toolid tagastada, kuna need ei vastanud fotodel nähtule (seljatoe kumerus erines) ja kattematerjali värv oli erinev. 4. juunil esitas tarbija lepingust taganemise avalduse, kuid sai eitava vastuse, kuna tegemist oli eritellimusega.

Tarbija selgitas täiendavalt, et kaupleja väide, nagu oleks kangad tellitud spetsiaalselt tema jaoks, ei vasta tõele. Tarbija rõhutas, et kanga valis ta koos kaupleja esindajaga kaupleja valikust, mis oli koheselt pakkuda. Toolide puhul oli igal juhul vajalik valida kattematerjal. Kaupleja ei viidanud telefonivestluses, et tegemist oleks eritellimusega.

Kaupleja seisukoht:

Vastavalt kaupleja selgitusele soovis tarbija telefoni teel tellida tooli teise kangaga, kuna e-poe kangavalik ei olnud sobiv. Kaupleja andis tarbijale lisainformatsiooni toodete kohta (lisakangad lisatasu eest ja eritellimus), mille järel valis tarbija Florida kanga ja Ecrü värvi ning pidi maksma arve alusel, kuna selliste spetsifikatsioonidega toole ei saa e-poest tellida. Kokkuvõttes käsitleb kaupleja tellimust eritellimusena, mida ei saa tagastada. Tagastada oleks võimalik olnud ainult siis, kui tarbija oleks valinud standardvalikust kanga ja värvi. Kaupleja täpsustas hiljem, et nende poest on võimalik tellida erinevaid kangaid, mistõttu on tootekirjelduses märgitud võimalus tellida ka muid kangaid.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon vaatas läbi esitatud materjalid ja jõudis järeldusele, et osapoolte vahel sõlmitud leping vastab võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lõike 4 mõistes tarbijamüügi tunnustele ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, siis vastab see ka VÕS § 52 kirjeldatud lepingule.

Vastavalt VÕS § 56 lõikele 1 on tarbijal õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda ilma põhjust avaldamata neljateistkümne päeva jooksul. Antud juhul esitas tarbija taganemisavalduse õigeaegselt.

VÕS § 53 lõike 4 punkti 2 kohaselt ei rakendata taganemisõigust sellise kauba puhul, mis on valmistatud tarbija isiklike vajaduste arvestades. VÕS § 54 lõike 1 punkti 16 kohaselt peab müüja enne lepingu sõlmimist või tarbija poolt siduva pakkumise tegemist andma selgelt ja arusaadavalt teavet selle kohta, et taganemisõigust ei kohaldata vastavalt VÕS § 53 lõikele 4; teavet selle kohta, et tarbijal puudub taganemisõigus, või kui tarbija võib oma taganemisõiguse kaotada, teavet selle kohta, millistel asjaoludel taganemisõigus kaotatakse.

Käesoleval juhul ilmneb asjaoludest, et tarbija oli kohustatud valima toolide tellimisel kangamaterjali. Tarbija valis kanga müüja poolt pakutud ja olemasolevate materjalide seast, mistõttu pole esitatud materjalide alusel selge, et tegemist oleks eritellimusega. Kaupleja ei tõendanud, et teavitas tellimuse tegemise ajal, et tegemist on eritellimusega, mida ei saa tagastada.

Lähtudes eeltoodust leidis komisjon, et tarbija avaldus tuleb rahuldada. Tarbijal on õigus lepingust taganeda ja saada tagasi makstud summa.

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/