

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-08533-016
Otsuse kuupäev	2. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Keijo Lindeberg, Martin Simmermann
Tarbija	
Kaupleja	Kaubamaja AS, 12305124
Tarbija nõue	Tarbija nõudeks on lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	11. nov 2021

Resolutsioon:

1. Rahuldada Tarbija avaldus.
2. Kauplejal tagastada Tarbijale viimase poolt lepingu alusel makstud summa 299,98 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

12.06.2021 ostis Tarbija Kaupleja e-poest tolmuimeja Dyson V8 Animal hinnaga 299,98 eurot (Tellimus nr 111500461898).

15.06.2021 sai Tarbija toote kätte.

20.06.2021 tagastas Tarbija toote Kauplejale soovides kasutada 14-päevast taganemise õigust sidevahendi abil sõlmitud lepingust. Tarbija ei saanud korduval helistamisel Kauplejalt vastust.

30.06.2021 teatas Kaupleja, et ei nõustunud lepingust taganemisega põhjendades seda asjaoluga, et Tarbija on toodet kasutanud üle määra, mis oleks võimalik kaupluses tootega tutvumisel.

Tarbija seisukoht: Tarbija avalduse kohaselt oli tolmuimeja ostetud puudega inimesele, kes ise kauplusesse tootega tutvuma minna ei oleks saanud, samasugust tolmuimejat ka kohapeal kaupluses ei olnud, mistõttu polnud võimalik tootega tutvuda kaupluses. Tarbija soovis kasutada e-poest ostetud asja 14-päevast taganemisõigust ja pidas kauplejaga selleteemalist kirjavahetust, kuid sai eitava vastuse ja tolmuimejat tagasi ei võetud.

Tarbija ei saa aru, kuidas on võimalik tolmuimejat proovida, kui seda tööle panna ei tohi. Tarbija pakkus ka, et võib tolmuimeja veelkordselt puhastada.

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija esitas taganemisavalduse enne 14 päeva möödumist kauba ostmisest. Peale tagastatava kaubaga tutvumist tuvastas Kaupleja, et tolmuimejal on tugevad ja kõrvaldamatud

kasutamise jäljed, millest tulenevalt on Kaupleja seisukohal, et Tarbija on kasutanud tolmuimejat viisil, mis ületab tootega tutvumiseks vajaliku määra.

Tagastatud tolmuimeja sisemus oli kaetud ilmse tolmu kihiga, millest tulenevalt on selge, et toodet on kasutatud põhjalikumaks koristuseks, mitte aga tutvumiseks kaupluses võimaldatavas mahus. Tagastatud tolmuimejal esinevaid kasutamise jälgi ei ole võimalik puhastamise ega desinfitseerimisega eemaldada ja seega ei ole tolmuimejat võimalik taastada uueväärsele tasemele.

Tõendina esitab Kaupleja kommentaaridega fotod, millelt nähtub eemaldamatu tolmu kiht tolmuimeja nähtavates osades. Fotodega ei ole võimalik edasi anda asjaolu, et tolmuimeja eemaldamatu kujul ka tolmuimeja filtris ning mootoris, kust seda ei ole võimalik eemaldada ilma tolmuimeja tolmu korpusse, filtri ja mootori täieliku vahetuseta, mille korraldamisel aga ei ole tegemist enam uue tootega, vaid remonditud tootega.

Eeltoodust tulenevalt on Kaupleja seisukohal, et Tarbija on tagastatud tolmuimejat käsitsenud seaduses ette nähtuga võrreldes ülemäärases mahus ja tekitanud tolmuimeja väärtuse vähenemise 100% ulatuses, kuna Kauplejal ei ole võimalik taastada tagastatud tolmuimeja kõlblikkust selle uue kasutamiseks ja turustamiseks.

Tavakaupluses kodumasina klassi kuuluva toote olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks on tarbijal võimalik tutvuda eelkõige toote funktsionaalsuse, ergonoomika, raskuse ja mõõtmetega ning käivitada toote mootor või mehhanism eesmärgiga kontrollida mootori/mehhanismi töötamist (müra, vibratsioon jne), kuid ei ole võimalik kaup funktsionaalselt kasutada.

Võimalik suurem kasutamine, kui seda saaks teha tavakaupluses, võib kaasa tuua ka toote maksumuse vähenemise kuni 100%. Selliselt kasutatud toote edasimüük on võimatu. Lisaks ei tegele Kaupleja kasutatud kauba müügiga. Käesoleval juhul on tekitatud asja väärtuse vähenemine 100% ulatuses, mistõttu ei pea Kaupleja Tarbija nõuet õigustatuks.

Tolmuimeja on muutunud tagasisaatmiseks kõlbmatuks hügieenilistel põhjustel ja toodet ei ole võimalik mõistlike hooldusmeetmete abil nagu puhastamine või desinfitseerimine taastada uueks kasutamiseks ja turustamiseks ilma tervisekaitse- või hügieeninõudeid rikkumata.

Vastavalt Kaupleja e-poe müügingimustele peab tagastatav kaup olema kasutamata ning seetõttu ei kuulu tolmuimeja eest raha tagastamisele.

Komisjoni põhjendus:

Tutvunud asjas esitatud materjalidega, leidis Komisjon, et Tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud 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). Poolte vahel ei ole vaidlust, et Tarbija on kauba tagastanud tähtaegselt.

Vastavalt VÕS § 56 ülemärkega 2 lg-le 4 vastutab tarbija tagastamisele kuuluva asja halvenemise korral asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Et veenduda asja olemuses, omadustes ja toimimises, peaks tarbija käsitsema ja kasutama asja üksnes nii, nagu tal lubatakse tavapärastel tingimustel seda teha poes.

Kaupleja kodulehel olevate müügingimuste p-i 6.4 kohaselt “Klient võib kasutada lepingust taganemise õigust, kui kaup on kasutamata ja rikkumata.”.

Komisjon leiab, et Kaupleja on kitsendavalt tõlgendanud VÕS § 56 ülemärkega 2 lg-d 4, mis ei välista Tarbija poolset toote kasutamist, kui seda tehakse ulatuses, mida tavapärastel tingimustel on võimalik teha poes tootega tutvumiseks. Kui kasutamise ulatus ületab konkreetse toote puhul tavapärastel tingimustel võimaldatava tutvumise ulatuse, on Kauplejal õigus nõuda tekkinud kahju hüvitamist kuid mitte keelduda Tarbijale seaduses ettenähtud taganemisõiguse

kasutamise võimaldamisest.

Kaupleja, kelle ärimudeli osaks on tarbijalemüük sidevahendi abil, peab oma tegevuses arvestama, et tarbijatel on seaduse kohaselt õigus kauba tagastamisele 14 päeva jooksul ning seda õigust ei tohi ebamõistlikult kitsendada.

Komisjon ei nõustu Kaupleja väitega, et toote väärtus on toote lubatust ulatuslikuma kasutamise tõttu vähenenud 100%. Väide, et tolmuimeja väärtus vähenes 100 protsenti 5 päeva jooksul, mil see oli Tarbija valduses, ei ole eluliselt usutav ega Kaupleja poolt tõendatud. Kaupleja esitatud pildid tõendavad, et tolmuimejat on kasutatud ja sel esineb tolmu jälgi, kuid Kaupleja ei ole tõendanud, et need ei ole kõrvaldatavad. Tõendamata on isegi see, et komisjonile esitatud pildid on konkreetselt vaidlusalusest tolmuimejast.

Isegi kui on õige Kaupleja väide, et tolmuajaljed ei ole kõrvaldatavad, ei ole tegemist toote väärtuse vähenemisega 100%. Komisjonile jääb arusaamatuks Kaupleja väide, et tolmuimejat ei saa tagastada tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel.

Komisjon leiab, et Kaupleja ei ole kasutanud võimalust tellida võimaliku kahju ulatuse määramiseks sõltumatu ekspertiis ega ole ka muul viisil piisavalt tõendanud tekkinud kahju suurust, mistõttu Tarbija avaldus tuleb rahuldada.

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/

Martin Simmermann

/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/