

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-11811
Otsuse kuupäev 09.12.2024
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja OÜ Märss (12766776)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja raha tagastamine.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 135,50 eurot.
2. 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:

Tarbija tellis 08.08.2024 kauplajalt e-poest seljakoti maksumusega 135.50 eurot (sisaldab kohaletoimetamise kulusid). Tellimisel tuli valida seljakoti värvus, suurus ja kinnitusdetailid. Seljakoti värvuse valikud oli kauplaja ette andnud, suuruse valikuid oli ette antud kaks ning kinnitusdetailide valikuid samuti kaks. Valikuid tehes ei olnud märget, et tegemist on eritellimusega. Etteantud tingimustes valikuid tehes ei osanud tarbija arvata, et tellitav toode on eritellimus. Samuti ei olnud makse kätte saamisel kauplaja poolt saadetud kirjas märget, et tegemist oleks olnud eritellimusega.

Tarbija sai seljakoti kätte automaadist 24.08.2024 ja proovis seda selga ja see ei sobinud talle. Koti rihmad olid liiga laiad ning need hõõrusid käsi.

Tarbija soovis seljakoti tagastada ja raha tagasi saada. Tarbija teavitas sellest 27.08.2024 kauplajat, aga kauplaja ei nõustunud raha tagastama, väites, et tegemist on spetsiaalselt tarbijale eritellimusel valmistatud tootega.

Kaupleja pakkus, et tarbija saab koti vahetada teise koti vastu. Tarbija selgitab, et koti tagastamise soov ei olnud tingitud mittemeeldivast värvusest või suurusest vaid koti ebamugavast seljas kandmisest. Tarbijal ei olnud võimalik kotti tellides ette näha, et see ei sobi talle kandmiseks.

Tarbija püüdis kauplajale selgitada, et etteantud tingimustes värvi valides, etteantud tingimustes suurust valides, etteantud tingimustes kinnitusdetailide valides ei ole tegemist

erisooviga/eritellimusega. Kaupleja valmistab oma tavapärase toote - seda tõendab ka see, et ta oli valmis vahetame antud toote teise toote vastu. Tarbijale tavapärasest tellimust täites ei pidanud kaupleva muutma mõõtusid ega tellima spetsiaalset värvi kunstnahka, ega ka kinnitusedetaile.

Tarbiat soovib toote eest makstud raha tagasi saada.

Kaupleja seisukoht:

MÄRSS tooted valmivad suures ulatuses kõik eritellimustööna. See on olnud meie toimimise põhimõte kogu 11 tegutsemisaasta vältel, et võimaldada igal kliendil kokku valida talle meeldivas suuruses ja värvikombinatsioonis toode. Vahetevahel on meil võimalik ja vajalik valmistada ka nioõelda valmistooteid, mis on meie kodulehel saadaval eraldi kataloogis ning millele kehtivad eraldi tingimused, kuna sellel puhul pole kliendil enam võimalik toote omadusi valida ega muuta.

Tellime vajalikke värvilisi materjale enamasti meetri ja tikandeid 1-2tk kaupa vastavalt jooksvatele tellimustele. Meie kodulehel on võimalik valik teha ligi 200 erineva populaarsema kombinatsiooni vahel, mille valmistamist kõik tellimuse peale (käsitööna üksikjuhul vastavalt kliendi valikutele), mis on kirjas ka konkreetse kataloogis, mille hulgast antud klient otsustas tellimuse kokku valida (järjestuses teise lausena - viide tootekirjelduse failile). Kui ma ei annaks valiku tegemiseks ette mingeid parameetreid, siis ei oleks mul võimalik ka ühtegi meie brändi toodet mõistlikul viisil ja ajavahemikus valmistada.

Müügi- ja tagastustingimustes on kirjas - Toode on valmistatud eritellimusel, kui Kliendil on Tellimust esitades võimalik määrata Toote olulisi omadusi – toote värv, mõõdud, materjal või muu Toote füüsiline parameeter ning sellistele tellimustele tagastusõigus ei kehti. Antud tingimustega on kohustuslik enne Maksekeskuses makse töötlemist tutvuda ning teha märge vastavas kastikesse. Olen pakkunud kliendile võimalust, et valmistamist talle sobivamas suuruses asendustootet.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbiat avaldus kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule. Tarbiat võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures

vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1¹). Tarbija ostis kauplejalt e-poest seljakoti.

Tarbija soovis seljakoti tagastada 14 päevase taganemisõiguse juures. Kaupleja sellega nõus ei olnud ning leidis, et tegemist on eritellimusega, millele taganemisõigus ei kohaldu.

Komisjon kaupleja seisukohaga ei nõustu. Tüüptingimustes on küll kirjas, et eritellimustele 14 päevane taganemisõigus ei kohaldu, kuid selgusetu on, millised tooted on eritellimustel tehtavad. Pelgalt värvi valiku erisus ja materjali valik ei tee tootest eritellimusel tehtud toodet. Teisalt ei ole ka kaupleja kodulehel olev info vaidlusaluse toote osas selge, et tegemist oleks eritellimusel valmistatava tootega. Kaupleja kodulehel on kirjas, et “nahast klassikaline MÄRSS seljakott. Toode valmistatakse tellimise peale.” Ning valik materjali ja suuruse (S, M) osas. Samas ei ole selgelt toote kirjelduses kirjas, et tegemist on eritellimusega.

VÕS § 29 lg 1 kohaselt lähtutakse lepingu tõlgendamisel lepingupoolte ühisest tegelikust tahtest. Kui see tahe erineb lepingus kasutatud sõnade üldlevinud tähendusest, on määrav lepingupoolte ühine tahe. VÕS § 29 lg 3 kohaselt, kui üks lepingupool mõistis lepingutingimust teatud tähenduses ja kui teine lepingupool lepingu sõlmimise ajal seda tähendust teadis või pidi teadma, siis tõlgendatakse lepingutingimust selliselt, nagu esimene pool seda mõistis. Samas on ühise tegeliku tahte tõendamise kohustus pooltel, kes sellele tugineb. Kui poolte ühist tegelikku tahet ega ka VÕS § 29 lg-s 3 nimetatud asjaolusid ei ole tõendatud, saab lepingu tõlgendamisel lähtuda mõistliku isiku positsioonist (VÕS § 29 lg 4) (vt ka nt Riigikohtu 30. aprilli 2014. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-151-13, p 11; Riigikohtu 11. mai 2009. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-44-09, p 11). Analüüsides kogumina esitatud asjaolusid, ei ole keskmisele inimesele selge, et vaidlusalune toode võiks olla eritellimus ehk konkreetsete tarbija eirmõõtude ja soovide pinnalt tehtud. Asjaolu, et toode tehakse tellimise peale, ei ole piisav, et see oleks käsitletav “eritellimusena”, kuivõrd sisuliselt suurus on vaid S või M ning ka materjali valik üldine, mis viitab standartsetele lahendustele, mitte eritellimusele.

VÕS § 56 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata.

Komisjon märgib täiendavalt, et Euroopa Kohus kohtuasjas nr C-489/07 on leidnud, et tarbija taganemisõigus on nähtud ette, et kaitsta tarbijat eriolukorras, mis valitseb sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, arvestades, et „tarbija ei saa tegelikult toodet näha ega osutatava teenuse laadiga tutvuda enne lepingu sõlmimist”. Lepingust taganemise õigus on seega mõeldud kompenseerima ebasoodsat olukorda, milles on tarbija sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, nähes talle ette sobiva nn järelemõtlemisaja, mille jooksul ta saab omandatud asja kontrollida ja järele proovida.

Tarbija on taganenud tähtaegselt. Seega on tarbijal õigus kogusummale. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Komisjon selgitab, et Riigikohus on korduvalt väljendanud seisukohta, et lepingust taganemise kehtivuseks

peavad olema täidetud nii selle formaalsed eeldused, eelkõige olema esitatud vastaspoolele õigel ajal taganemisavaldus kui ka sisulised (materiaalsed) eeldused, st taganemiseks peab olema seda õigustav põhjus, eelkõige oluline lepingurikkumine VÕS § 116 mõttes. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Komisjoni hinnangul on täidetud kõik materiaalsed ja formaalsed eeldused, et lepingust taganeda.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/