

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14097
Otsuse kuupäev 18.01.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja OÜ Muusa Kaubandus (14589551)

Tarbija nõue Avalduse kohaselt nõuab tarbija 59,55 euro tagastamist.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 59,55 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 ostis Helg.ee e-poest riided 250,60 euro eest. 125 eurot toodete eest maksis tarbija kolme kinkekaardiga. Lisaks kasutas tarbija 15% soodustuskoodi tervele tellimusele.

Tarbija tagastas viiest tootest kaks väärtuses 84,80 eurot (enne 15% allahindlust).

Tarbijale ei sobi kuidas kuidas kaupleja arvestab tagastatud asjade soetuskulu. Kaupleja on lisaks 15% soodustusele ka kinkekaartide väärtuse rakendanud allahindlusena, kuigi see on maksevahend. Kaupleja on kinkekaarte rakendanud kui lisasoodustust, millega tarbija ei ole nõus. Lisasoodustus oli jagatud põhimõttel kõigi toodete peale (poe süsteemist väljavõtted on näha kauplejaga kirjavahetuses). Tagastatud toodete tegelik hind oli väiksem kui algses tellimuses lisaks kinkekaartidele tasutud summa.

Kaupleja juhtis vaidluse käigus tähelepanu, et kinkekaartide eest ostetud kaupa tagastada pole nende müügitingimuste järgi võimalik. Seda ei mainitud kordagi, kui tarbija esitas soovi kaup tagastada.

Pole täpselt selge, millal ilmus tagastamistingimustesse konkreetselt sõnastatud punkt, kus on öeldud, et kinkekaartide eest soetatud kauba tagastamisel raha ei tagastata. On ainult võimalik näha, et 4. detsembril 2023 veel seda punkti polnud ja 23.aprillil 2024 oli.

<https://web.archive.org/web/20231204023206/https://helg.ee/muugitingimused/>

Kaupleja kodulehe html-koodis (parem hiireklõps – inspect page - sources) on näha, et müügingitingimuste lehekülge on viimati muudetud 14.04.2024, mis on ühtlasi sama kuupäev, millal müügijuht vastas ja palus müügingitingimustega tutvuda.

Isegi kui selline punkt oli ja tundub see põhjendamata ja alusetu raha omastamine kaupleja poolt - kinkekaardi eest on neile juba raha tasutud.

On arusaadav, et kaupleja ei soovi kinkekaartide eest tasutud raha tagastada, kuid kauba tagastamisel tunduks aus ja seaduslik käitumine vastavalt kasutatud maksevahendi tagastamine. Raha asemel tagastada vähemalt kinkekaart (mis antud juhul oleks muidugi vähem eelistatud, kuna kinkekaartide summas kaupa jättis tarbija endale ja tagastas väärtuses, mille eest tasus ise rahas).

Tarbija sai tagasi 12.53 eurot, kuigi oleks pidanud saada 72.08 eurot.

Tarbija nõuab lisaks kauplejalt 59,55 euro tagastamist. Tarbija ei soovi kinkekaardi tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Selleks et siiski väikeettevõttena toime tulla, oleme kehtestanud tingimuse, et kui keegi saab kingituseks kinkekaardid ja soovib neid meie e-poes realiseerida, siis raha me selle eest ei tagasta.

Ka ei tagasta me raha siis, kui inimene on tellinud kinkekaartide eest tooteid, need meile tagastab ja raha tagasi soovib, sest see teeb ju sama välja, kui kohe raha tagastada. Selle vahega, et meie oleme vahepeal pidanud tööd tegema, ja tootma valmis tooted, mida klient lõpuks ei tahagi.

Selle asemel on võimalik sobimatu toode meie kulul tagastada, valida teine suurus, värv, või sootuks üldse teised tooted (näiteks lapsele), mis on samas väärtuses.

Seega me oleme loonud väga paindliku süsteemi, kuidas siiski meie e-poest endale sobilik toode leida ja vahetustasu on meie kanda.

Kaebuse esitanud klient esitas meile taganemise avalduse, milles soovis tooted tagastada. Tegime raha tagastamise kalkulatsiooni eeltoodud selgituste põhjal ja arvestasime maha kinkekaartide väärtuse.

Kliendi soovi, et saada tagasi rohkem raha, me ei rahuldanud. Oleme kliendiga telefonisti suhelnud ja tema ainus soov on tagasi saada raha.

Klient ei ole meie poole pöördunud sooviga saada asemele muu toode või kinkekaardid.

Kui aga klient soovib, siis meie saame loomulikult väljastada, kas kinkekaardi või tooteid, sest see on täielikus kooskõlas meie e-poe tingimustega. Kuna kõnelaune summa oli 59.90, siis kinkekaardi saame väljastada 60 eurole, kuid toodete vahetamine toimub meie kulul, seega lisame juhul kui klient soovib tooteid sellele summale ka saatmiskulu, ehk tooteid saab valida 63 euro eest.

Seega kokkuvõtteks arvestades meie ettevõtte tootmismudelit, leiame, et ei ole õiglane tagastada raha kinkekaartide eest soetatud toote eest, kuid vahetus ja samas vääringus kinkekaardi väljastamine on täiesti õigustatud.

Palume kliendil valida, kas ta soovib uut toodet või kinkekaarti ja saata oma soov meie emaili aadressile info@helg.ee.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija 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. Tarbija 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 tooteid.

Tarbija soovis osad tooted tagastada 14 päevase taganemisõiguse juures.

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.

Kinkekaart on sisuliselt käsitletav, kui ettemaks. VÕS § 189 lg 3 sätestab, et kui üleantu hind on lepingus määratud, loetakse see käesoleva paragrahvi lõike 2 tähenduses üleantu väärtuseks.

Harju Maakohtu 05.03.2019 kohtuotsuses tsiviilasjas nr 2-18-1922 on kohus mh samuti selgitanud,

et kinkekaardi müüja peab suutma menetluses tõendada, et ta on ostjale teatavaks teinud olulised asjaolud, millele ta tugineb. Kui kaupleja neid asjaolusid tõendada ei suuda, siis kohus neid arvesse võtta ei saa. Arusaamatuks jääb kaupleja süsteemne arvestuse loogika. Samuti ei ole tarbijal kohustus lepingust taganemisel nõustuda kinkekaardiga, vaid tarbijal on õigus ka ostusumma tagastamisele. Seega komisjoni hinnangul on õigus tarbijal ostusumma tagastamisele vastavalt arvel märgitule ning toote märgitud hinna osale, mille osas viimane tooted tagastas ehk 72.08 eurole. Kuna kaupleja osaliselt summa tagastas, siis on tarbijal õigus ülejäänud summale ehk 59,55 eurole.

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/