

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14824
Otsuse kuupäev 03.03.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Bolt Operations OÜ (14532901)

Tarbija nõue Raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, siis on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

09.11.2024 umbes kell 12:40 tellis tarbija Bolt foodist kaupa. Tarbija maksis 17,39 eurot ette ülekandega, kuid kaupa kätte ei saanud.

Kaupleja väitel olevat tarbijale helistatud aga tarbijale ühtegi kõnet ei tulnud.

Tarbija jättis juhised tellimust tehes, et kaup jätta Oja 77 ukse taha (seda on näha ka tellimusel). Ukse kohal on selgelt number 77 kirjas (vt lisatud pildilt).

Kaupleja väidab, et kuller ootas 13 minutit ning lõpuks lahkus ja tarbijale tuli kell 12.13 teade, et kaup on kohale toimetatud.

Tarbija läks ukse taha, kuid kaupa ei leidnud.

Seejärel kirjutas tarbija koheselt klienditoele, kuid vastas ainult robot, helistada ei saanud.

Tarbija tegi majale tiiru peale kuid kaupa ei leidnud. Kuna Bolt Foodi polnud võimalik telefoni teel kätte saada, otsustas tarbija esmaspäeval uuesti tellida täpselt sama kauba ja selle tõi kuller ukse taha kätte.

Kaupleja väitis algul, et tarbijat ei saanud kätte, seejärel väitis, et oli vaja dokumenti kontrollida.

Tarbija hinnangul on need väited on alusetud, kuna teine tellimus toodi ilusti ukse taha ja mingit dokumendi kontrolli polnud.

Tarbija nõuab kauplejalt 17,39 eurot tagastamist.

Tarbija ole nõus kaupleja esitatud seisukohaga:

"Kaupleja väidab, et ei olnud võimalik mind telefoni teel tabada 13 minuti jooksul. Olen seisukohal, et isegi kui see vastab tõele, ei anna see kauplejale õigust minu tellitud kaupa utiliseerida. Selline tegevus on täiesti vastuvõetamatu.

Leian, et olukorras, kus kauplejal ei õnnestu klienti tabada, peaks klientidele pakkuma alternatiive, näiteks võimalust ise kaubale järele tulla. Käesoleval juhul see võimalus puudus. On täiesti ebaõiglane, et 13-minutilise perioodi jooksul kontaktivõimaluse puudumine viib kaupleja otsuseni utiliseerida kaup ilma igasuguse vastutusega."

Kaupleja seisukoht:

Selle tellimuse puhul antakse kaup otse üle ostu teinud isikule. Oleme pannud paika meetmed, et eemaldada alaealistel võimalus meie platvormi kaudu osta tooteid, mida on lubatud müüa ainult täisealistele. Selliseid tooteid sisaldava tellimuse puhul ei saa kuller kaupa ukse taha jätta, klient peab isiklikult kauba üle võtma ja oma vanuse tuvastama, see on ka üldtingimustes kirjas. Samuti peab klient enne rakenduses ostu kinnitamist vastama kohustuslikule küsimusele, kus ta tagab, et on vähemalt 18 aastat vana ning saab kauba vastuvõtmisel oma vanust tõestada.

Kauba kohale toimetanud kuller läks kohale ning üritas klienti mitu minutit kätte saada. Enne lahkumist võttis ta ühendust klienditoega, et neid oma kohalolekust teavitada. Tellimust ta kliendi ukse taha ei jätnud, sest vanuse kinnitamist ei toimunud. Üldtingimuste kohaselt ei ole raha tagastamise kohustus - teenuse alla kuulub ka kauba pakendamine ning kulleri poolt asukohta sõitmine. Jagan taustaks üldtingimusi, aga klienti teavitame alati tuvastamiskohutusest ka tellimuse hetkel. *Bolt Food rakenduses on tellimuste kohaleveo kategooria all "Üldtingimused Bolti toiduveo teenuse kasutamiseks Kliendi poolt", kus punkt 3.4 ütleb:

- Klient peab järgima kohaldatavat õigust, sealhulgas alkoholi, tubaka, energiajookide või muude toodete, mis kohalduva õiguse kohaselt nõuavad vanuse tuvastamist, ostmisel kehtivaid nõudeid.
- Kui Klient soovib tellida tooteid, mis nõuavad vanuse tuvastamist, peab ta tellimisprotsessi käigus kinnitama ja/või tõendama oma vanust.
- Lisaks võib Tellimust kohaletoimetav Kuller ja/või Partner, juhul kui Klient tuleb ise järele, keelduda tooteid üle andmast, kui Klient ei esita kehtivat isikut tõendavat dokumenti, mis tõendaks, et ta on toodete seaduslikult ostmiseks piisavalt vana.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija tellis kauplejalt 09.11.2024 kauba koju toimetamise teenuse, mille eest maksis alkohoolsete kaupade kohaletoimetamise eest kauplejale 17,39 senti, kuid ei saanud kaupu kätte.

Kaupleja sõnul helistas kaupleja tarbijale sihtkohta jõudes, kuid kaupleja ei saanud tarbijat kätte. Tarbija jättis kauplejale juhise, et kaup tuleb jätta ukse taha. Kaupleja väidab, et kuller ootas 13 minutit ning lõpuks lahkus koos kaubaga. Tarbija nõuab 17,39 euro tagastamist väitel, et isegi kui tarbijat ei olnud 13 minuti jooksul võimalik kätte saada, siis see ei anna õigust kauba utiliseerimiseks. Kaupleja pidanuks pakkuma alternatiive, kuid seda võimalust ei olnud.

Vaidlust ei ole selle üle, et pooled on sõlminud lepingu (VÕS § 8 lg 2), mille alusel kohustus kaupleja tarbijani toimetama tema poolt kolmandalt isikult ostetud alkohoolsed kaubad. Pooled vaidlevad selle üle, kas kulleril oli õigus tarbija tellitud kaupadega lahkuda ja kaubad utiliseerida ning kas kauplejal oli õigus tarbijalt võtta tasu.

Kaupleja viitab tüüptingimustele. Tarbija on nõustunud teenust tarbides kaupleja tüüptingimustega. VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil: 1) tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (esimene lause); 2) tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et tarbijal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjon rõhutab, et määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda (vt ka Riigikohtu 23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13).

Riigikohtu hinnangul saab lepingupool teise lepingupoole võimalust tüüptingimuste sisust teada saada tõendada mh tõenditega selle kohta, et pool kui kasutaja vajutas tüüptingimustega nõustumist väljendavat ikooni (nuppu) või tegutses arvutisüsteemi (portaali) kasutades viisil, mis oleks olnud võimatu ilma viidatud nõustumust väljendavat ikooni (nuppu) vajutamata. Lisaks saab tüüptingimuste kasutaja (kaupleja) võimalust tüüptingimuste sisust teada saada tõendada tõenditega selle kohta, et tüüptingimused olid tarbijaga lepingu sõlmimise ajal kättesaadavad kaupleja kodulehel (vt märgitu kohta Riigikohtu 25. mai 2020. a otsus tsiviilasjas nr 2-17-124505, p 14.3.1). Kaupleja on esitanud komisjonile tüüptingimused, mis kehtisid tarbija ja kaupleja lepingu sõlmimise ajal.

Kaupleja kehtestatud tüüptingimuste p-i 7.2.1 kohaselt võib kaupleja tellimuse tühistada ja võtta tasu tellimuse täishinna võrra siis, kui klient ei ole kohaletoimetamise sihtkohas viie minuti jooksul pärast kulleri saabumist. Samuti juhul, kui kuller ei saa klienti viie minuti jooksul kätte pärast tellimuse kohale toomist. Komisjon ei leia, et kumbki tingimus oleks tarbijat ebamõistlikult kahjustav. Tarbijal on võimalus järgida tellimuse teekonda tellimust tehtud seadmest ning anda kullerile ka märguandeid. Praegusel juhul palus tarbija jätta kaup ukse taha. Teisalt ei olnud kaupleja kohustatud tarbija sellekohast juhust järgima, sest tüüptingimuste p-st 3.4 tuleneb kauplejal õigus (mitte kohustus) alkohoolsete kaupade tellimisel veenduda kliendi vanuses ning ka selles, et klient ei oleks joobes. Ukse taha kauba jätmine seda ei võimalda. Seejuures ei oma tähtsust, et tarbija tellis samad kaubad teisel päeval uuesti, kuivõrd tema vanuse kontrollimata jätmine teisel korral ei oma mõju sellele, et kauplejal selline õigus oli.

Kuivõrd kauplejal oli tüüptingimuste kohaselt õigus tellimus tühistada, sest tegemist oli alkohoolse kaubaga ja tarbija ei ilmunud kaupa vastu võtma, siis oli kauplejal õigus tüüptingimuste järgi võtta

ka tasu.

Komisjon jätab ülaltoodud põhjendustel tarbija avalduse rahuldamata. Kaupleja õigus tellimus tühistada ja võtta tasu tulenes kaupleja kehtestatud tüüptingimustest.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/