

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-00319
Otsuse kuupäev 19.03.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Runikon Retail OÜ (14611049)

Tarbija nõue Tagastada tarbijale transpordikulu 59,90 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kauplejal hüvitada tarbijale viimase poolt tasutud transpordikulu 59,90 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 07.12.2024 IKEA.ee veebipoest narivoodi koos transpordiga kogusummas 612,89 eurot.

12.12.2024 teavitati tarbijat, et kaup on kullerile üle antud ning kohaletoimetamine toimub 13.12.2024 ajavahemikus 9:00–18:00. Teavituses on märgitud: *“If your plans change and your chosen home delivery date is no longer convenient, please let us know at least one day before delivery by a call at [tel://+372 330 4000]+372 330 4000, followed by contacting us at info@IKEA.ee.”*

12.12.2024 teavitas tarbija e-kirja teel kauplejat, et talle sobib kas kell 17:00 või mõni hilisem päev, lähtudes kaupleja e-kirjas toodud juhiseist.

13.12.2024 saabus kuller kell 9:50, kuid tarbijal ei olnud sel ajal võimalik kaupa vastu võtta, mistõttu viidi tellimus tagasi kauplejale.

16.12.2024 edastas kaupleja e-kirja, milles teatas, et tellimusest loobumise tõttu kuulub tagastamisele ainult toodete maksumus, kuid transpordikulu 59,90 eurot ei hüvitata. Tarbija ei ole tellimusest loobunud ega pea ennast vastutavaks tühisõidu eest, kuna ta andis kauplejale tarneaja muutmise kohta teada.

16.12.2024 teavitas tarbija kauplejat, et ootab tellimuse täitmist ning ei nõustu tühisõiduga seotud transpordikulu tasumisega.

18.12.2024 tagastas kaupleja tarbijale 552,99 eurot, kuid ei tagastanud transpordikulu.

20.12.2024 edastas tarbija kauplejale uue e-kirja, milles soovis tellitud kauba tarnimist ning oli

valmis uuesti tasuma 552,99 eurot. Alternatiivina palus ta tagastada ka transpordikulu, et kogu tellimuse maksumus oleks hüvitatud. Kaupleja ei ole kirjale vastanud ega tarbijale kaupa tarninud või puuduvat summat tagastanud.

Tarbija leiab, et ei ole rikkunud kaupleja seatud tarnetingimusi ning seetõttu peab kaupleja tagastama kogu tellimuse maksumuse, sealhulgas transpordikulu. Alternatiivina on tarbija valmis uuesti tasuma 552,99 eurot, kui tellimus siiski tarnitakse.

Poolte vahel on vaidlus selles, kas tarbija on teavitanud kauplejat õigeaegselt tellimuse vastuvõtmise võimatusest.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija avaldusega ei nõustunud.

Kaupleja ei paku kindla tarneaja valimise võimalust ehk selline teenus puudub üldse valikus. Tarne toimub kuvatud ajavahemiku piires ning Tarbijal ei ole võimalik valida kindlat tarneaega kellaaja täpsusega. Tellimuse esitamisel valib Tarbija talle sobilikuma tarnekuupäeva ja ajavahemiku. Tallinna ja Tartu tellimustele pakub kaupleja kolme vahemikku: 09:00-13:00, 13:00-17:00 ning 17:00-21:00. Muude piirkondade, nagu ka Tarbija tellimuse puhul, pakutakse ainult ühte ajavahemikku. Tarbija on tarnekuupäevaks valinud 13.12.2024.a ajavahemikus 09:00-18:00.

Tarbija on oma vastuskirjale lisanud kuvatõmmise Kaupleja kodulehel enamlevinud küsimuste ja vastuste rubriigist juhise kojuveo aja muutmise kohta. Kaupleja juhib tähelepanu asjaolule, et kodulehel olev tegevusjuhise sisaldab nõuet anda võimalikest muudatustest teada üks päev ehk 24 tundi enne kojuveo toimumist ja tõesti annab võimaluse teavitada Kauplejat kas telefoni või e-posti teel, sest 24 tundi on piisav aeg reageerimiseks ja vajalike muudatuste tegemiseks.

E-posti teel kojuveo teavituse saatmine toimub tellimuse kullerile üleandmise hetkel ning see leiab aset vähem kui 24 tundi enne kojuveo toimumist. Seetõttu on tegevusjuhise täiendatud nõudega teavitada võimalikest muudatustest esmalt telefoni teel ja alles seejärel kirjalikult e-posti teel, et Kaupleja jõuaks õigeaegselt reageerida.

Tarbija on saatnud e-kirja tarneaja muutmise kohta 12.12.2024.a kell 15:58 (vt Kellaaeg.jpg). Seega ei ole Tarbija täitnud kodulehel oleva juhise tingimusi ehk ei ole saatnud e-kirja vähemalt 24 tundi enne kojuveo toimumist ning ei ole ka jälginud e-posti teel saadetud juhise tingimusi ehk ei ole helistanud Kauplejale.

Tulenevalt eeltoodust jääb Kaupleja oma seisukoha juurde, et tarneaja muutmiseks vajalikud tingimused ei olnud Tarbija poolt täidetud, teenus oli Kaupleja poolt osutatud ning veoteenus eest tasutud summa ei kuulu tagastamisele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab

tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses. Kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule. Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele alljärgneval põhjusel.

Komisjonile esitatud materjalidest nähtub, et kaupleja kodulehe kohaselt peab tarbija tellimuse kättetoimetamise aja muutmise soovist teavitama tarbijat vähemalt 24 tundi enne kättetoimetamise aega. Komisjon juhib tähelepanu, et kaupleja on kodulehel korduma kippuvate küsimuste osas sätestanud kaupleja teavitamise võimaluse alternatiivsena kas telefoni või e-kirja teel. Tarbijale saadetud e-kirjast nähtub, et tähtaeg on üks päev enne kättetoimetamise aega (seejuures ei ole välja toodud, et teavitus peaks toimuma 24 h enne tarnet). Esitatud materjalidest ilmneb, et kaupleja on tarbijat teavitanud kauba tarnest vähem kui 24 tundi enne võimalikku kättetoimetamise aega. Seega puudus tarbijal võimalus kaupleja poolt kodulehel välja toodud tähtajast kinni pidada.

Tarbija on tõendanud, et saatis kauplejale samal päeval koheselt peale kaupleja teavituse saamist ja seega päev enne tarnet e-kirja, milles teavitas, et asjaolust, et tal ei ole võimalik kaupa vastu võtta järgmisel päeval ajavahemikus 9-17.

Esitatud tõenditest nähtub, et tarbija on toiminud vastavalt kauplejalt saadud juhistele - teavitanud koheselt ja üks päev enne tarneaega e-kirja teel kauplejat võimatusest kaupa vastu võtta.

Komisjon leidis, et kuna kaupleja juhised erinevates kanalites ei ole üheselt arusaadavad ning tarbija on toiminud vastavalt neile, kuulub tarbija avaldus rahuldamisele.

Komisjon leidis, et kaupleja on kohustatud hüvitama tarbijale viimase poolt tasutud transpordi kulud summas 59,90 eurot.

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/