

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-00090-013
Otsuse kuupäev	17. mai 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu, liikmed Signe Naarits, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Schbot Robotics OÜ, 12018287
Tarbija nõue	Osaline ostusumma tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	14. mai 2022

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud:

23.12.2021 tellis Tarbija Kaupleja e-poest schbot.ee robottolmuimeja Schobot S8 hinnaga 499 eurot.

Tarbija soovis ostu eest tasuda 3 Kaupleja poolt erinevatele isikutele väljastatud kinkekaartidega, iga kinkekaardi väärtus 100 eurot. Kaupleja võimaldas kasutada ainult ühte kinkekaarti ja teatas, et mitut kinkekaarti sama ostu puhul kasutada ei saa.

Sellist tingimust e-poe ostutingimustes ega kinkekaartidel ei ole märgitud. Kauba ostmisel e-kaupluses oli lahter ühe kinkekaardi numbri sisestamiseks, telefoni teel andis Kaupleja Tarbijale juhised, et teise kahe kinkekaardi numbri saab sisestada selgituste lahtrisse ning kinnitati, et neid saab koos ühe kauba ostmisel kasutada.

Kaupleja ei nõustunud kolme kinkekaardi kasutamisega korraga sama kauba ostuhinna tasumiseks.

Tarbija tasus Kauplejale kauba eest 399 eurot ja ühe 100 euro vääрусega kinkekaardiga, et ost kinkekaartide kehtivusajal (31.12.2021) sooritada ning selgitas Kauplejale, et kinkekaardid kehtivad ning ta soovib neid selle ostu puhul kasutada, kuna see ei ole vastuolus e-kaupluse ega kinkekaartide reeglitega.

Kõik kolm kinkekaarti on väljastatud kolmandatele isikutele, kes andsid kasutusõiguse Tarbijale üle.

Tarbija esitas täiendavalt menetluse käigus seisukoha, et "ei ole nõus kaupleja poolt pakutud lahendusega.

* Lugesin hoolikalt läbi Kaupleja ostutingimused. Lisatud tingimuste ekraanitõmmise 27.12.2021 (mis olid ka samad ostu sooritamise ajal), tänaseks on neid muudetud.

* Kuna täpset infot kinkekaartide koos kasutamise kohta sealt ei leidnud, siis otsustasin telefoni teel seda täpsustada.

* Enne ostu sooritamist anti kaupleja poolt telefoni teel info, et kinkekaarte on ostu sooritamisel võimalik koos kasutada. Selgitavalt oli veel öeldud, et Schoboti poolt on kasutuses ka sooduskoodid ning sooduskooide ei ole võimalik koos ühe ostu puhul kasutada. Kuna minu soov oli kasutada "kinkekaarte", mitte "sooduskooide", siis probleemi ei näinud. Kinkekaartide otsesed saajad ei ole nende kinkekaartide eest raha maksnud, need on võidetud auhinnad kampaaniamängus. Kusagil ei ole kirjas, et neid kinkekaarte ei tohi edasi anda/müüa kolmandatele isikutele. Minule kättesaadava info kohaselt tegin järelduse, et kinkekaarte saab koos kasutada ning hankisin need kaardid endale."

Tarbija soovib kahe kinkekaardi (2x 100€) osas kauba eest tasumisel enammaksutud summa tagastamist 200€.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja esitas seisukoha, et "Meie kinkekaardid ja sooduskoodid on enamasti unikaalsed ja mõeldud ainult saajale ühekordseks kasutamiseks. Kinkekaardid on väljastatud personaalselt ühele isikule. Me mainisime kliendile mitu korda enne ostu, et mitut kinkekaarti&kupongi ei ole võimalik ühe ostuga kasutada ja andsime lõpuks valida, kas klient loobub tellimusest või mitte - klient aktsepteeris seda ja tasus meie pangakontole 399€, mille info edastasime kliendile 23.12.2021 kell 10:29. Online süsteemis ei ole ettenähtud mitut kinkekaarti või sooduskoodi kasutada. Kinkekaardil on kirjas, et kinkekaarti ei saa vahetada rahaks. Meie lepingutingimused on välja öeldud enne ostusooritamist ja korduvalt pärast ostu kliendile ning selgelt on kirjas, et neid EI SAA kombineerida. Palusime ostutellimusele kirjelduste reale kirjutada need koodid, et selgitada välja, kas neid saab kombineerida või mitte. EI SAANUD. Ütlesime kliendile lisaks veel, et igat koodi saab kasutada uue toote ostmiseks. Selleks oleks ta pidanud ostma 3 erinevat toodet meie lehelt eraldi tellimustega. Reaalselt pole isikud sooduskoodide eest raha tasunud. Need on väljastatud kupongid, millega saab soodustust. Neid ei vahetada rahaks. Kui klient soovib sihikindalt saada soodustust ja te soovite tema soovi rahuldada siis meie ettepanek on, et maksame kliendile raha tagasi 399€ ning soovime toodet tagasi."

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 tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Leping sõlmitakse VÕS § 8 lg 1 ja § 9 järgi vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel (vt RKTko nr 3-2-1-25-08, p 13). Kui üks pool väljendab tahet saada toodet (antud juhul robottolmuimejat) ning väljendab tahet maksta tasu ja teine pool on nõus müüma, on pooled sõlminud lepingu VÕS § 9 lg 1 järgi (poolte õigussuhe on kvalifitseeritav müügilepingulise suhtena). Riigikohus on lahendis nr 3-2-1-109-11 märkinud, et lepingu jõustumiseks on olulised poolte vastastikused samasisulised tahteavaldused ja leping on sõlmitud siis, kui pooled on saavutanud kokkuleppe. Lepingu võib lugeda sõlmituks nii otseste tahteavalduste vahetamise teel kui ka kaudsete tahteavaldustega. Seejuures peab poolte tahe olema äratuntavalt väljendatud. Riigikohus on täiendavalt lahendis nr 3-2-1-101-11 leidnud, et tahteavaldus muutub kehtivaks ja siduvaks juhul, kui teine pool mingil viisil selle tahteavaldusega nõustub. VÕS § 20 lg 1 lubab nõustumust (aktsepti) lepingu sõlmimiseks väljendada mh ka teoga.

Asjas nähtub, et Tarbija tellis 23.12.2021 Kaupleja e-poest schbot.ee robottolmuimeja Schbot S8 hinnaga 499 eurot. Tarbija soovis ostu eest tasumisel kasutada kolme kaupleja poolt erinevatele inimestele väljastatud kinkekaarti, mille iga väärtus oli 100 eurot. Tarbija avaldusest nähtub, et ta sai tellimuse sooritamisel kauplejalt teada, et mitut kinkekaarti ühe ostu puhul kasutada ei ole võimalik. Tarbija sai kasutada ühte kinkekaarti ning otsustas tellimuse siiski teha ja tasus selle eest 399 eurot + kinkekaart väärtusega 100 eurot. Seega eeltooduga sõlmiti tehing ära.

Tarbija esitas pärast tehingu sooritamist nõude, et soovib 200 euro tagastamist, kuna ta ei saanud kahte kinkekaarti kasutada. Kaupleja on seisukohal, et andis kliendile enne ostu sooritamist korduvalt teada, et neid ei saa koos kasutada, mistõttu ei pea 200 eurot tagastama.

Tegemist on ka lepinguvabaduse põhimõttega ehk pooled olid vabad tingimustes kokku leppima. Kuna tarbija nõustus kaupleja pakkumisega (pärast kui kaupleja selgitas, et mitut kinkekaarti kasutada ei saa) ning tasus selle, siis sellega oli tarbija avaldanud nõusolekut hinna ja kauba osas. Komisjoni hinnangul puudub alus tarbija nõude rahuldamiseks.

Kaupleja selgituste järgi nähtub, et kaupleja poolt korraldatud loosimängudes väljastatud soodustused (sh need, millega tarbija soovis tasuta) on käsitletavad kupongidena, kuigi kannavad nime kinkekaart. Kinkekaardina tundub, et kaupleja käsitleb seda, kui keegi on selle eest maksnud, et saada makstud summa väärtuses kinkekaart. Kupongide osas on kaupleja tüüptingimustes kirjas, et üldiselt võib tellimuse kohta kasutada ainult ühte kupongi. Kui tüüptingimus on sisult vastuolus lepingupoolte poolt eraldi kokku lepitud tingimusega, kehtib eraldi kokku lepitud tingimus (VÕS § 38). Hoolimata tüüptingimuste ebatäpsest sõnastusest, ei esine poolte vahel vaidlus selles osas, et ostjat teavitati tellimuse vormistamisel ja enne ostu sooritamist, et ta ei saa kinkekaarte/kuponge koos kasutada, mistõttu tuleb jätta kaebus rahuldamata.

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/

Signe Naarits
/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg
/allkirjastatud digitaalselt/