

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-08665-009
Otsuse kuupäev	15. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Edith Sassian
Tarbija	
Kaupleja	Masku Baltic OÜ, 11193203
Tarbija nõue	lepingust taganemine ja saadud raha tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	4. nov 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tarbijale tagastama ettemaksu 650 eurot.
 2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevalt päevast.
- Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.
- Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevalt päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis 05.06.2022 kauplejalt OÜ Masku Baltic diivanvoodi Flipper D2MED205 + Corner Divan 307x216 cm, pealtvaates parem nurk, metalljalad, kangas Luxor 17 hinnaga 2100 eurot (Arve 97052451). Tarbija tasus kohe samal päeval ettemaksuna 650 eurot. Tarbijale anti teada, et kauba hind on tõusnud, kuid tarbija sellega nõus ei ole.

Tarbija selgituste järgi ei olnud talle varasemalt hinnapakkumise teinud töötajat diivanvoodi ostupäeval kaupluses, kuid teised kaks töötajat vormistasid kauba tellimuse hinnaga 2100 eurot.

11.06.2022 helistati tarbijale ja anti teada, et diivani hind on tõusnud 2700-euroni ja tarbijal tuleb lisaraha tasuda või tellimus annuleeritakse. Tarbija sellega nõus ei olnud ja pöördus 14.06.2022 kirjalikult kaupleja poole ja soovis, et talle tarnitaks diivanvoodi siiski esialgselt tellitud hinnaga. Peale seda peeti omavahelist kirjavahetust, kuid kokkuleppele ei jõutud ja tarbijale vastati, et tellimussüsteemis tarbija nimele vormistatud hinnapakkumist ei ole ja diivanit ei ole tellitud.

Tarbija sooviks on saada diivan tellitud hinnaga 2100 eurot.

Peale kaupleja vastust lisas tarbija, et diivani hind ei ole sama, mis hinnasildil ja müüja ütleb, mis kindla kanga ja värvitooniga diivani hinnaks kujuneb. Tarbijale pakuti erinevates kaupluses erinevat hinda sama diivani eest ja vaidluselust hinda neile ka ühes poes pakuti. Hetkel jääb mulje, et kaupleja töötajad ei ole ise ka hindadega kursis, kuigi tarbija tellimust vormistasid korraga kaks kaupluse töötajat.

Tarbija nõue on lepingust taganemine ja saadud raha tagastamine. Lisaks on tarbija märkinud, et soovib saada kaupa lepingus märgitud hinnaga 2100 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgituste kohaselt käis tarbija 1-2 aastat tagasi kaupluses „Musta reede“ kampaania ajal ja siis oli vaidlusalune diivanvoodi sellise hinnaga nagu ta osta soovib. Sellel ajal märkis, kas tarbija ise või siis kaupluse töötaja ka poe visiitkaardile sellel momendil kehtiva hinna.

Kaupleja sõnul tuli tarbija 05.06.2022 kauplusesse ja nõudis selle hinnaga diivanit. Klienditeenindaja näitas tarbijale hetkel kehtivat hinda, kuid tarbija surve vormistas nende katseajal töötaja tarbijale 05.06.2022 kauba eksliku hinnaga. Eelnevalt tarbijaga tegelenud müüja helistas tarbijale tagasi ja selgitas, et vahepeal on hind muutunud ja hetkel poes selliseid hindu ei ole, kuid tarbija sellega ei nõustunud. Kaupleja sõnul puudub nende süsteemis tarbija tellimus ega ka e-kirja teel sellist pakkumist tarbijale ei tehtud. Kaupleja lisas ka toote hinnasildi.

Kaupleja viitab ka tarbija tarbijavaidluste komisjoni avalduses välja toodud nõudele, milleks on lepingust taganemine ning kaupleja on sellega nõus ja on valmis ettemaksu summas 650 eurot tagastama, kuid vajab selleks pangakonto numbrit.

Seega on kaupleja on seisukohal, et tegemist oli eksitusega ja selline hind on tootel rohkem, kui aasta tagasi, mitte aga 05.06.2022.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ja sellele lisatud materjaliga ning asjas antud poolte selgitustega, leidis, et tarbija avaldus kuulub osaliselt rahuldamisele.

Komisjonile esitatud avalduse ja menetluses antud selgituste kohaselt:

Tarbija tellis 05.06.2022 kauplejalt OÜ Masku Baltic diivanvoodi Flipper D2MED205 + Corner Divan 307x216 cm, pealtvaates parem nurk, metalljalad, kangas Luxor 17 hinnaga 2100 eurot (Arve 97052451). Tarbija tasus kohe samal päeval ettemaksuna 650 eurot. Tarbijale anti teada, et kauba hind on tõusnud, kuid tarbija sellega nõus ei ole.

Kaupleja selgituste kohaselt käis tarbija 1-2 aastat tagasi kaupluses „Musta reede“ kampaania ajal ja siis oli vaidlusalune diivanvoodi sellise hinnaga nagu ta osta soovib. Sellel ajal märkis, kas tarbija ise või siis kaupluse töötaja ka poe visiitkaardile sellel momendil kehtiva hinna.

Kaupleja sõnul tuli tarbija 05.06.2022 kauplusesse ja nõudis selle hinnaga diivanit. Klienditeenindaja näitas tarbijale hetkel kehtivat hinda, kuid tarbija surve vormistas nende katseajal töötaja tarbijale 05.06.2022 kauba eksliku hinnaga. Eelnevalt tarbijaga tegelenud müüja helistas tarbijale tagasi ja selgitas, et vahepeal on hind muutunud ja hetkel poes selliseid hindu ei ole, kuid tarbija sellega ei nõustunud. Kaupleja sõnul puudub nende süsteemis tarbija tellimus ega ka e-kirja teel sellist pakkumist tarbijale ei tehtud. Kaupleja lisas ka toote hinnasildi.

Kaupleja viitab ka tarbija tarbijavaidluste komisjoni avalduses välja toodud nõudele, milleks on lepingust taganemine ning kaupleja on sellega nõus ja on valmis ettemaksu summas 650 eurot tagastama, kuid vajab selleks pangakonto numbrit.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Müügilepingut reguleerivate normide kohaselt on müüja põhikohustuseks asja üleandmine ja ostjal omandi tekkimise võimaldamine (VÕS § 208 ja § 209). VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule; lg 3 kohaselt loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Esitatud tõenditest nähtub, et tarbija tasus kauplejale ettemaksu 650 eurot. Soovitud hinnaga 2100 eurot tarbija diivanit ei saanud. Kaupleja korduvalt kinnitanud tarbijale, et 2100 euro näol on tegemist kaupluse töötaja eksitusega, selline diivan maksab 2700 eurot. Kaupleja ei saa müüa tarbijale diivanit 2100 euroga ja on nõus tagastama tarbijale ettemaksu 650 eurot,

kuid selleks soovib saada tarbijalt kontonumbrit, kuhu ettemaks tagastada.

VÕS § 6 lg 1 ja lg 2 kohaselt võlausaldaja ja võlgnik peavad teineteise suhtes käituma hea usu põhimõttest lähtuvalt ja võlasuhte ei kohaldata seadusest, tavast või tehingust tulenevat, kui see oleks hea usu põhimõttest lähtuvalt vastuvõtmatu.

VÕS § 7 lg 1 ja 2 kohaselt võlasuhtes loetakse mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks. Mõistlikkuse hindamisel arvestatakse võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki, vastava tegevus- või kutseala tavaid ja praktikat, samuti muid asjaolusid.

Sisuliselt soovib saada tarbija kauplejalt hinnaalandust 600 eurot, võrreldes kaupleja määratud hinnaga 2700 eurot on kaupleja jaoks tegemist suure hinnaalandusega. Kaupleja väidab, et ettemaksu võtmisel määras kaupleja töötaja diivani hinda valesti ja eksis hinnaga, eksimus tuli välja paari jooksul ja eksimusest informeeriti tarbijat palvega tasuda täiendavalt 600 eurot või muidu tellimus annuleeritakse.

Kaupleja 05.06.2022 pakkumust ei saa pidada siduvaks. Käesoleval juhul on selge, et kaupleja ei müü tarbijale toodet tarbija poolt nõutud hinnaga.

VÕS § 116 lg 1, lg 2 p 3 ja p 4 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine), olulise lepingurikkumisega on eelkõige tegemist, kui kohustust rikuti raske hooletuse tõttu või kohustuse rikkumine annab kahjustatud lepingupoolele mõistliku põhjuse eeldada, et teine lepingupool ei täida kohustusi ka edaspidi.

Nii tarbijal kui ka kauplejal on õigus lepingust taganeda. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Tarbija on tasunud kauplejale ettemaksu 650 eurot ja seda on tal õigus kauplejalt saada tagasi. Kaupleja selgitus, et kauplejal puuduvad rekviidid tarbijale ettemaksu tagastamiseks, on arusaamatu – tarbija maksis ettemaksu Mastercard deebetkaardiga, kauplejal on tarbija kaardiandmed teada ja kaupleja saab viivitamatult teha tagasimakse tarbija deebetkaardile. Juhul, kui tarbija deebetkaardi andmed on muutunud, peaks tarbija viivitamatult kauplejale teatama oma konto andmed, kuhu ettemaks tagastada.

Komisjon leiab, et tarbija nõue on osaliselt põhjendatud, kaupleja peab tarbijale ettemaksu 650 eurot tagastama.

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

Edith Sassian
/allkirjastatud digitaalselt/