

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-09961-017
Otsuse kuupäev	2. jaan 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anastasia Nezgovorova, Kristin Truus
Tarbija	
Kaupleja	forsatek OÜ, 14972913
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	16. nov 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma osamaksetega tasumise müügilepingu L89008568112 aluse saadud raha.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, 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 järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis kauplejaga 10.05.2022 tarbija elukohas osamaksetega tasumise müügilepingu L89008568112. Lepingu kohaselt müüs kaupleja tarbijale aurupuhasti Pro hinnaga 1980 eurot, tarbija kohustus maksma hinna igakuiste osamaksetena 24 kuu jooksul. Tarbija ei võtnud aurupuhastit kasutusele, see seisab originaalpakendis. Nädal peale ostmist helistas tarbija kauplejale, et teatada lepingust taganemisest, kaupleja lubas lepingu lõpetamise asjas tagasi helistada. Tarbija proovis veel paaril korral helistada, kuid kaupleja ei võtnud kõnesid vastu. Tarbija esindaja saatis 02.06.2022 kaupleja e-posti aadressile kirja teatades müügilepingust taganemisest. Kaupleja sellega ei nõustunud, kuna möödunud oli taganemise tähtaeg.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada lepingu alusel makstud osamaksed.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb nõudele vastu ja palub see jätta rahuldamata. Tarbijal puudus müügilepingust taganemiseks alus. Tarbija soovis lepingust taganeda ilma põhjust nimetamata, kuid tarbija ei esitanud taganemise kirjalikku avaldust ostupäevast 14 päeva jooksul.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbija taganes müügilepingust õigeaegselt või ta hilines müügilepingust taganemisega ja seetõttu ei ole taganemine kehtiv.

Pooled sõlmisid müügilepingu väljaspool kaupleja ärruume. Müügilepingu tingimusi reguleerib Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208, mille järgi kohustub müüja andma lepinguga ostjale üle asja ning tegema võimalikuks omandi ostjale ülemineku, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Lisaks kuuluvad kohaldamisele väljaspool ärruume sõlmitud lepingute tingimused, millised reguleerivad lepingust taganemist erinevalt. VÕS § 49 lg 1 alusel võib tarbija sellisest lepingust ilma põhjust nimetama taganeda 14 päeva jooksul, lepingust taganemise tähtaeg hakkab § 49 lg 1 ja lg 11 p 1 kohaselt kulgema päevast, millal tarbija sai asja füüsiliselt enda valdusse.

Komisjon kontrollis lepingu sõlmimise ja lepingust taganemise avalduse esitamise asjaolusid.

Tarbija asjaoludel ei olnud tal aurupuhasti ostmise kavatsust, tal ei ole aurupuhastit ka vaja. Tarbija on eakas inimene, ta lubas kaupleja esindaja enda koju ja lasi ennast kaupleja selgitustega mõjutada. Kaupleja näitas kohapeal, kuidas aurupuhasti tööle panna, see oli keeruline, tarbija ütles kauplejale, et ta ei õpi selle kasutamist ära. Siiski lõpuks sõlmis tarbija kauplejaga müügilepingu. Kogu müügiprotsessi käigus kaupleja rõhutas, et tarbija võib kauplejaga võtta telefoni teel ühendust. Kaupleja kirjutas tarbijale üleantud arvele suurelt nime ja telefoni numbri „Rainer 568xxxx“. Tarbija ei avanud talle jäetud aurupuhasti pakendit. Nädala pärast 17.05.2022 helistas tarbija temale antud kaupleja telefoni numbrile, et teatada soovist anda aurupuhasti tagasi. Kaupleja lubas tagasi helistada, kuid ei teinud seda, ka ei võtnud kaupleja enam tarbija kõnesid vastu.

Komisjon kontrollis, milline oli müügilepingust taganemise tähtaeg. Tarbija sai aurupuhasti kätte 10.05.2022 ja 14-päevane tähtaeg möödus 24.05.2022. Seega tarbija oleks saanud esitada müügilepingust taganemise avaldust kuni 24.05.2022. Tarbija esindaja saatis 02.06.2022 kaupleja e-posti aadressile müügilepingust taganemise teate. Kaupleja ei aktsepteerinud lepingust taganemist, kuna tarbija oli selle esitamisega hilinenud.

VÕS § 48 sätestab kauplejale kohustuslikud tarbijate lepingueelse teavitamise nõuded. Kaupleja peab muu hulgas § 48 lg 1 p 2 järgi tarbijale teatavaks tegema ettevõtja asukoha aadressi, tema telefoninumbri ja e-posti aadressi; § 48 lg 1 p 3 kohaselt ettevõtja tegevuskoha aadressi, kuhu tarbija võib kaebusi esitada, kui see aadress erineb lg 1 punktis 2 nimetatud aadressist; § 48 lg 1 p 12 kohaselt taganemisõiguse olemasolu korral selle õiguse kasutamise tingimused, tähtaeg ja kord vastavalt käesoleva seaduse § 49 lõikele 21 ning § 48 lg 1 punkti 13 kohaselt taganemisõiguse olemasolu korral taganemisavalduse tüüpvormi.

Komisjon kontrollis, kas kaupleja oli täitnud seaduses toodud müügilepingust taganemisõiguse osas kohustusliku teavitamise tingimused.

Kaupleja poolt tarbijale üleantud osamaksetega tasumise müügilepingu L89008568112 juurde kuuluvad tüüptingimused, milliste p 8 reguleerib lepingust taganemisõigust. Kaupleja on tüüptingimuste punkti 8 sisu kandnud ka eraldi lehele ja vormistanud selle lepingu lisana 1. Tarbija on lisale alla kirjutanud. Seega on kaupleja teavitanud tarbijat tüüptingimustes toodud lepingust taganemisõigusest. Kuid see teavitamine ei ole piisav alltoodud põhjustel.

Kaupleja tüüptingimuse punkti 8.2 kohaselt peab tarbija saatma taganemisavalduse ära taganemistähtaaja jooksul. Kuid punktis 8 ei nimetata, mida tähendab saatmine ja kuhu peab

tarbija oma avalduse saatma. Antud juhul on see oluline asjaolu.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud tõendite ja sekretariaadi kogutud teabe alusel. Komisjon lähtub vaidluse läbivaatamisel poolte poolt komisjonile üleantud tõenditest ja teatavaks tehtud asjaoludest. VÕS § 48 lg 1 p 13 kohaselt võis kaupleja avaldada tarbijale taganemisõiguse realiseerimiseks vajalikud andmed taganemisavalduse tüüpvormil. Antud juhul ei ole kumbki pool taganemisavalduse tüüpvormi komisjonile esitanud, kaupleja ei ole vastuses ka märkinud, et selline tüüpvorm oleks tarbijale üle antud. Kaupleja loetles vastuses taganemisõiguse tutvustamise dokumente järgmiselt: „Tarbijale tutvustati lepingu sõlmimisel müügitingimusi ja 14-päevast tagastamisõigust, mida klient kinnitas enda allkirjaga meie lepingu tagaküljel, järelmaksu lepingu tagaküljel ja ka lepingu lisal.“

Asjas olevate tõendite alusel komisjon järeldab, et tarbijale ei antud taganemisavalduse tüüpvormi üle. Sellel põhjusel komisjon kontrollib, kas tarbijale on muude dokumentidega tehtud taganemisõiguse kasutamiseks vajalikud andmed teatavaks.

VÕS § 48 lg 1 p 2 järgi pidi kaupleja tegema tarbijale teatavaks ettevõtja asukoha aadressi, tema telefoninumbri ja e-posti aadressi. Kaupleja märkis müügilepingusse oma asukoha aadressiks kaupleja üksnes Kirsi tn 34-50, kuid teada ei ole, millises asulas või maakonnas see tänav asub. Tarbija ei oleks saanud saata oma avaldust kaupleja postiaadressile, kuna see on lepingus avaldatud ebapiisavalt ja kiri ei oleks jõudnud kohale. Kaupleja märkis müügilepingusse oma kaks e-posti aadressi. Tarbija ei saanud kasutada kaupleja kahte e-posti aadressi, kuna tarbijal ei ole arvu- ja tarbijal ei ole kasutusel ühtegi e-posti aadressi. Tarbija teatas kauplejale lepingu sõlmimisel arvu- ja e-posti aadressi puudumisest, sellel põhjusel kandis kaupleja müügilepingusse tarbija e-posti aadressiks tarbijaisikukood @eesti.ee aadressi.

Lepingu sõlmimise ajal kaupleja teadis, et tarbija ei saa taganemisavaldust saata ei posti aadressile ega e-posti aadressile. Järelikult jäi tarbijale ainsa kontaktina üle vaid kaupleja telefoninumber. Tarbija kinnitusest helistas ta taganemistähtajal 17.05.2022 kauplejale taganemissooviga, kaupleja võttis kõne vastu ja lubas lepingu lõpetamiseks tagasi helistada, kuid ei teinud seda. Rohkem ta tarbija telefonikõnesid vastu ei võtnud. Kõnedele mittevastamist kinnitas ka tarbija esindaja 02.06.2022 kauplejale saadetud sõnumis. Kaupleja vastuse kohaselt hakkas ta tarbija kõnesid vastu võtma alates 31.05.2022, see on pärast taganemistähtaja möödumist. Komisjonile tundus tarbija väide usutav, et ta helistas kaupleja antud telefoninumbrile mitu korda, kuid kõnet ei võetud vastu.

Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus VÕS § 48 lg 1 p 2 toodud kaupleja kontaktandmete edastamise kohustust.

Kaupleja tüüptingimuste punktis 8 ei ole avaldatud VÕS § 48 lg 1 punktis 12 nõutud andmed. Kaupleja pidi tarbijale teatama taganemisõiguse olemasolu korral selle õiguse kasutamise tingimused, tähtaja ja korra vastavalt VÕS § 49 lõikele 21. Punktis 8 puudub taganemisõiguse kasutamise tingimused ja kord.

Punktis 8.1 on märgitud, et tarbija võib küll põhjust avaldamata lepingust taganeda 14 päeva jooksul, kuid ta peab taganemisavalduses täpselt kirjeldama taganemise põhjuse. Tarbijale esitatud taganemise põhjuse kirjeldamise nõue on vastuolus VÕS § 49 lg-ga 1, seaduse kohaselt ei pea tarbija väljaspool äriruume sõlmitavast lepingust taganemisel põhjust avaldamata.

Komisjon juba tuvastas, et kaupleja rikkus tarbijale vajalike kontaktandmete esitamise kohustust. Kaupleja ei ole tarbijale teatavaks teinud taganemisavalduse esitamise korda, sh millisel viisil ja kuhu võib tarbija taganemisavalduse esitada. Tarbijale teatati üksnes telefoninumber. Seadus ei kehtesta taganemisavaldusele vorminõudeid. Ka kaupleja lepingudokumentides ei ole tarbijale taganemisavalduse vorminõudeid toodud. Järelikult on piisav, kui tarbija teatab aegumistähtaaja jooksul telefoni teel oma taganemisõiguse kasutamisest. Ainuke takistus oli selles, et kaupleja ei võtnud telefonikõnesid vastu. Kaupleja ei ole VÕS § 48 lg 1 p 2 mõttes tarbijale teatavaks teinud telefoninumbrit, millise kaudu saaks tarbija tavalisel tööajal kauplejaga ühendust võtta.

Komisjon tuvastas, et kaupleja ei ole täitnud VÕS § 48 lg 1 p 12 toodud taganemisõigusest teavitamise kohustust. Sellisele juhul taganemistähtaeg pikeneb. VÕS § 49 lg 14 sätestab, et kui ettevõtja on rikkunud § 48 lg 1 p 12 nimetatud teabe esitamise kohustust, lõpeb taganemistähtaeg 12 kuu möödumisel tarbijale asja üleandmisest arvates. Antud juhul anti tarbijale aurupuhasti üle 10.05.2022, tarbija müügilepingust taganemise tähtaeg lõpeb 10.05.2023. Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija esitas taganemisavalduse 02.06.2022, seega seadusega lubatud taganemistähtaaja jooksul.

Asjas olevate tõendite alusel komisjon tuvastas, et tarbija on väljaspool äriruume sõlmitud osamaksetega tasumise müügilepingust L89008568112 taganenud kehtivalt. Tarbija lepingust taganemise nõue on põhjendatud.

VÕS § 189 lg 1 kohaselt peavad lepingust taganemisel pooled vastastikku lepingu alusel üleantu tagastama. Tarbija peab kauplejale tagastama aurupuhasti Pro hinnaga 1980 eurot. Tarbija ei pea seda aurupuhastist ise kaupleja juurde viima. Vastavalt VÕS § 49.3 lõikele 2 juhul, kui asi on toimetatud tarbija koju lepingu sõlmimise ajal ja asja ei saa selle olemuse tõttu tavaliselt postiga tagasi saata, toimetab ettevõtja asja ära omal kulul. Kaupleja ei ole teatanud, et aurupuhastit saaks tavalise postiga saata. Tarbija peab asja üleandmise kohustuse täitmiseks tegema aurupuhasti oma eluruumis kauplejale kättesaadavaks. Kaupleja peab tarbijale tagastama osamaksetega tasumise müügilepingu L89008568112 tarbijalt osamaksetena saadud summad.

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

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/

Kristin Truus
/allkirjastatud digitaalselt/