

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-06620
Otsuse kuupäev 12.09.2023
Komisjoni koosseis Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja Slammed OÜ (16411455)

Tarbija nõue Tarbija taganes lepinugust ja soovib saada tagasi 1600.00 eurot ja lisaks 10.26 eurot Venipak kulleri tasu.

Tarbija ei nõustu, et tegemist on eritellimusega ja leiab, et tal on õigus lepingust taganeda ja saada tasutud raha tagasi.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

27.02.2023 tellis tarbija Carstyling24.ee e-poest (Slammed OÜ) kauba: Fiat Punto 2 Õhkvedrustuse.

27.02.2023 tasus tarbija tellimuse eest Slammed OÜ-le 1610.16 eurot kauba eest (selle summa sees on Venipak kullertasu 10.26 eurot). Tellimuse täitmine venis. kohale saabunud kaup tarbijale ei sobinud. Tarbija taganes lepinugust ja soovib saada tagasi 1600.00 eurot ja lisaks 10.26 eurot Venipak kulleri tasu.

Kaupleja keeldus lepingus taganemisest, kuna tegemist oli eritellimusega. tarbijaa ei nõustunud, et tegemist on eritellimusega ja leiab, et tal on õigus lepingust taganeda ja saada tasutud raha tagasi.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija avaldusega ei nõustunud: "Üks päev helistas meile üks naisterahvas, kes soovis tellida oma poja Fiat Puntole õhkvedrustus komplekti. Naisterahvas uuris, kas antud toode on tema poja autole sobilik. Kuna toode mida kliendi ema algselt küsis oli ca 15 aastat uuemale mudelile mõeldud, siis leidsime kliendile parema alternatiivi. Mis oli küll 2 aastat uuemale autole mõeldud, kuid, mis sobib tõenäoliselt kas ilma või kergeste modifikatsioonidega, klient ja ema nõustusid. Sai klienti teavitatud, et antud toodet toodetakse vaid eritellimuse alusel ja tootmisaeg on minimaalselt kaks nädalat. Klient nõustus sellega. Peale kliendi ema kõnet helistas ka poeg(klient), samuti sai

ka teda teavitada toote ostuga kaasnevatest võimalikest lisatöödest ja, et tegu ei ole riulikaubaga ja vaid eritellimus tootega, mis toodetakse vastavalt tema tellimusele. Kuna müüme kaupasad läbi epoe ja pakutud toodet eelnevalt meie epoes ei olnud, sai see toode sinna lisatud ja link ülevaatamiseks ja tellimiseks kliendile meilitsi ja telefoni sõnumi vahendusel edastatud. Et klient saab soovi läbi kaaluda ja vajadusel läbi epoe kenasti ära tellida. 23. veebruar 2023 saatsime kliendile soovitud tootelingi ja tellimus vormistati 27. veebruar

Tellitud toode: <https://carstyling24.ee/toode/fiat-punto-2-ohkvedrustus-komplekt-amortidega/>

Tellimuse valmimine lükkus kahjuks edasi, kuna tootjal oli probleem materjaliga, millest õhkpatjadele kinnitusi toodetakse, sai kenasti klienti teavitatud meilitsi, edastasime kliendile tootja kirja eesti keelde tõlgituna, peale kirja klient helistas ja nõustus. (manusena kuvatõmmis "heinrysaare2") Peale nõustumist mõned päevad tekkisid kliendi emal kahtlused, kas oleme ikka ausad kaupmehed ja ega me neid röövida ei kavatse, siis helistati meile erinevatel päevadel, vahel ka samadel päevadel ja küsiti samu küsimusi: "Miks tellimus viibib?" "Mis täpselt võtab tellimuse valmimisel aega" Helistajateks olid erinevad inimesed, lõpuks otsustasime oma vestlusega kolida emaili, et vältida arusaamatusi.(manusena kuvatõmmis "heinrysaare3" ja "heinrysaare4") (hetke olukorda arvestades, oleks pidanud seda tegema esimesest päevast alates) Edastasime ka kliendile kuvatõmmised tootja ja meievahelisest vestlusest kliendi südamerahuks. Klient palus ka lisaks veel arvet, kus oleks näha ka muud andmed, kuid see loomulikult ei kuulu kolmandatele osapooltele ja seda me ei edastanud.

Seejärel saabus meile üks arusaamatu kiri (manusena kuvatõmmis "heinrysaare5), olime kliendile ja kliendi emale telefonitsi ca 3 korda selgitanud(1 kord enne tellimust kliendile ja kliendi emale, teine kord tellimuse tootmise ajal siis kui materjali hilinemine selgus ja kolmas kord samuti peale materjali hilinemist, võimalik, et ka rohkem. Kuid 3 korda kindlasti, nii kliendile kui tema emale) et tegu konkreetset tema sõidukile mudelipõhist õhkvedrustus komplekti ei ole toodetud ja seetõttu saigi kliendiga enne tellimust leitud, et ainus variant antud autole õhkvedrustuse paigaldamiseks on võtta järgmise generatsiooni komplekt, järgmist generatsiooni hakati tootma aasta hiljem kliendi autost ja kliendi sõnul selle ajaga ei toimunud seal suuri muudatusi, mis on ka meie arvates üsna loogiline. Vastus kirjale manusena kuvatõmmis "heinrysaare6)

Vahepeal kliendi ema soovis vahepeal, et tellimus ringi muudetakse ja ta telliks firma nimelt siiski antud toote, kuna poeg oli natukene mõtlematult rahaga toimetanud, rääkisime raamatupidajaga läbi ja vajadusel oleksime siis tagastanud summa eraisikule ja väljastanud ettevõttele arve, kuid kliendi ema siiski mõtles ringi. (manusena kuvatõmmis "heinrysaare7)

12. aprill Saabus taaskord üks arusaamatu kiri. Olime kliendile edastanud 4. aprill tootjaga kirjavahetuse ja peale seda kliendiga vestlenud meilitsi ja telefonitsi. Klient palus edastada vestlust tootjaga, mille olime juba rohkem kui nädal tagasi edastanud. (manusena kuvatõmmis "heinrysaare8)

Vastus arusaamatule kirjale manusena kuvatõmmis "heinrysaare9"

20.04 saatis klient meile meeldetuletuse tellimuse valmimise tähtajast (manusena kuvatõmmis "heinrysaare10) kõik sujus plaanipäraselt ja tellimus valmis päev enne tähtaega. (vastus meeldetuletusele manusena kuvatõmmis "heinrysaare11)

Kaup saabus meile, kontrollisime kõik üle, et kõik tooted oleksid terved ja õiged. Lisasime

meeneks mõne kleepsu, sulgesime pakendi ja kiletasime pakendi pakkekilega. Ja edastasime kullerile.

26.04 pärast kauba kättesaamist otsustas klient, et soovib kauba tagastada. (manusena kuvatõmmis "heinrysaare12) Kuna kauba pakend ei olnud tema jaoks piisavalt ilus, pakendamisel oli kasutatud erinevaid teipe ja kaup polnud originaal pakendites, tema tellitud toode oli pakitud ühte suuremasse pappkasti, kuna amortidel on teravad nurgad ja amort ise on üsna raske, ca 5kg tükk ja neid oli kokku 4tk kastis, siis tootja (kes saadab igapäev mitmeid sarnaseid pakke igapäevaselt, üle euroopa arvatavasti ka üle maailma) pakendab amordid pappkarpidesse lisaks turvab ta kergemaid ja õrnemaid komponente nagu õhkvedrustus kompressor papi tükkidega, vastasel juhul võivad läbida amordi teravad nurgad pappkarpi ja lõhkuda kalli kompressori või hoopis rõhupaagi mis on samuti õrn detail, kuna iga pisemgi mõlk on seal lihtne tekkima, kui miski terav ja raske ese sinna otsa põrutab. Amordid ja õhkvedrustuse padjad mida tootja valmistab pakendavad nad kasutatud karpidesse, kuna rõhuvad taaskasutusele ja seetõttu neil ka omi pakendeid ei ole, kus enda toodangut pakendada.

Nagu ka klient ennem tellimuse vormistamist nõustus esmalt telefonitsi eritellimusega, seejärel saatsime talle tootelingi, kus sai veel mõelda läbi ostu, tutvuda tootega. Ka seal on selgesõnaga kirjas, et antud toode valmib eritellimusel. (manusena kuvatõmmis "heinrysaare13) lisaks on müügitingimustes kirjas, et eritellimus tooteid ei ole võimalik tagastada, ilma müügitingimustega nõustumata, ei ole võimalik tellimust meie epoes vormistada. Mis on ka igati seadusega kooskõlas seadusega (manusena kuvatõmmis "heinrysaare14)

Proovime alati pigem kliendisõbralikud olla ja arvestada klientide soovide ja nõudmistega ja püüdsime ka seekord kliendi soovi rahuldada ja talle vastu tulla.

Sai tootjaga läbi arutatud, et kas nad oleks nõus toote tagasivõtma, kuna klient nii soovib. Tootja algul keeldus, kuid peale väikest arutelu saime siiski nad nõusse, et võtavad universaalsed tooted tagasi, mida saavad teiste tellimuste puhul kasutada ja klientidele pakkuda. Kuid mitte amorte ja patju, kuna need valmistasid spetsiaalselt selle kliendi jaoks. Oleme tootjaga juba 5 aastat edukalt koostööd teinud ja ilma igasuguste probleemideta hakkama saanud, seetõttu olid ka nõus meile esimese ja viimase sellise erandi tegema.

Manusena kuvatõmmised "heinrysaare15" ja "heinrysaare16" Kus on meie vastus tema tagastussoovile.

Manusena kuvatõmmis "heinrysaare17" huvitumata meie palvest oodata hetk, et saaksime tootjaga variandid läbi arutada, sooviti samal päeval aadressi, et pakki tagastada

Järgmises kirjas pakkusime ainsat meie poolset võimalikku lahendust antud probleemile ja tuletasime meelde tellimuse vormistamisega kaasnevat. (manusena kuvatõmmised "heinrysaare18" ja "heinrysaare19")

Seejärel kliendi vastus meie kirjale. (manusena kuvatõmmis "heinrysaare20")

Lõpetuseks meie viimane kiri kliendile, kus sai veel tehtud kokkuvõtte tellimusest, veel kõik asjad üle korratud ja meeldetuletatud. (manusena kuvatõmmised "heinrysaare21" "heinrysaare22" "heinrysaare23" ja "heinrysaare24")

Sellest loost on meil väga palju õppida, ehk võimalikult palju probleeme, küsimusi just meili teel lahendada. Et hilisemalt vältida selliseid olukordi".

Kaupleja leiab, et tegemist oli eritellimusega ja lepingust ei saa tarbija taganeda.

Komisjoni põhjendus:

27.02.2023 tellis tarbija Carstyling24.ee e-poest (Slammed OÜ) kauba: Fiat Punto 2 õhkvedrustuse.

27.02.2023 tasus tarbija tellimuse eest Slammed OÜ-le 1610.16 eurot kauba eest (selle summa sees on Venipak kullertasu 10.26 eurot). Tellimuse täitmine venis. kohale saabunud kaup tarbijale ei sobinud. Tarbija taganes lepinugust ja soovib saada tagasi 1600.00 eurot ja lisaks 10.26 eurot Venipak kulleri tasu.

Tarbija ei nõustu, et tegemist on eritellimusega ja leiab, et tal on õigus lepingust taganeda ja saada tasutud raha tagasi.

Kaupleja leiab, et tegemist oli eritellimusel valmistatud tootega ning keeldus seetõttu lepingust taganemast.

Komisjon leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

VÕS § 53 lg 4 p 2 kohaselt ei kohaldata VÕS § 56 lg 1 sätestatud taganemisõigust ei kohaldata lepingutele, mis on valmistatud, arvestades lepingupooleks oleva tarbija isiklike vajadusi ning punkti 3 kohaselt ka lepingute suhtes, mis on valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt.

Kaupleja lasi kokkuleppel tarbijaga valmistada jooniste järgi Fiat Punto 1 õhkvedrustussüsteemi, kuna Fiat Punto 1 eelnevalt mudelipõhist lahendust toodetud polnud. Komisjoni hinnangul oli seetõttu tegemist tellimusega, mis arvestas tarbija isiklike vajadusi ning oli esitatud tarbija tingimuste kohaselt. Komisjoni hinnangul seetõttu sellisest tellimusest taganeda ei saa.

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

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/