

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-07225
Otsuse kuupäev 30.07.2024
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg

Tarbija
Kaupleja Locoport OÜ (12925424)

Tarbija nõue Tarbija nõuab järelmaksulepingu tühistamist (lõpetamist) ja lepingu täitmiseks makstud 366,80 euro tagastamist, 50,00 eurot kompensatsiooni toote tagasiviimiseks tehtud kulutuste eest ja 100,00 eurot kompensatsiooni mittevaralise kahju hüvitamiseks.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

- avaldus rahuldada.
- Osaühingul Locoport tagastada tarbijale 5.detsembri 2023 lepingu (arve nr 23120102) alusel tasutud ostuhind ja hüvitada tarbijale krediidilepingust tekkinud kulutused.

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

Kauplejal teatada 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija ja Locoport OÜ sõlmisid 5.detsembril 2023 tarbija elukohas müügilepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse anda tarbijale üle aurupuhasti Espery Bianco (seeria nr 000101) ja tarbija võttis enesele kohustuse tasuda ostuhind 1 710,00 eurot. Müügieseme valdus anti tarbijale üle lepingu sõlmimisega samaaegselt.

14.detsembri 2023 e-kirjaga teatas tarbija esindaja kauplejale lepingust taganemisest; samas palus tarbija kauplejalt selgitust, kuidas toimub toote tagastamine (kas kaupleja tuleb ise järgi või tuleb toode kuhugi viia).

Tarbija väidab, et kaupleja tõi toote tema elukohta ja pakkus, et teeb tasuta diivanipuhastuse.

Kaupleja käivitas masina ja näitas kuidas masinat ja selle erinevaid lisasid kasutada. Demonstreerimise käigus pakkus kaupleja müügilepingut alguses hinnaga 2 800,00 eurot alandades hinda lepingu sõlmimisele survestamise käigus 1 700,00 euroni. Tarbija väidab, et oli paanikas ega mõelnud tehingut läbi. Järelmaksuleping sõlmiti AS-ga ESTO tema puuet tõendava kaardi abil; ta ei ole krediitdilepingule alla kirjutanud.

Tarbija väidab, et käis toote tagastamise eesmärgil Tallinnas ja Pärnus asukohtades, mille kaupleja oli avalikult teatavaks teinud, kuid seal kedagi ei olnud. Toodet müünud isikuga sai ta telefoni teel kontakti, kuid too keeldus toodet tagasi võtmast.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Kaupleja väidab, et puhastas 5.detsembril 2023 tarbija elukohas kokkulepitud pinnad täielikult; samuti demonstreeris ta toodet ning selle lisavarustust ja tarbija ning kohal viibinud isikud (tarbija tütar ja sõbranna) said samuti seadet proovida.

Ostuotsuse langetas tarbija koos tütreaga; tarbija eesmärgiks oli enda kodu puhastamine ja toote välja rentimine. Müügileping sõlmiti kohapeal; järelmaksu leping on sõlmitud digitaalselt ESTO AS e-keskkonnas.

Tarbija teatas alles märtsi kuus, et keegi on käinud esinduskontori vanal aadressil sooviga vabaneda finantskohustusest. Tarbijaga sõlmitud lepingus on näidatud lepingust taganemise ja toote tagastamise kord, mida tarbijale ka tutvustati. Tarbija asus lepingut täitma, so makseid on ESTO AS-le tehtud. Tarbija tütar on avaldanud kuulutuse toote müümiseks.

Kaupleja väidab, et tarbija ei ole lepingust õiguspäraselt taganenud, kuna 14.detsembri 2023 e-kiri ei ole esitatud tarbija poolt. Tarbija ei ole esitanud lepingust taganemise avaldust digitaalselt allkirjastatud kujul nagu lepingus on nõutud. Samuti ei ole toodet lepingu sõlmimisest arvates 14-ne päeva jooksul tagastatud.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõendite järgi põhineb vaidlusalune võlasuhe müügilepingul, mis on sõlmitud tarbija elukohas.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 järgi kohustub müüja müügilepinguga andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ostjale ülemineku, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Lepingute sõlmimise viisist lähtuvalt tuleb rakendada ka väljaspool kaupleja äriruume sõlmitavatele lepingutele ettenähtud sätteid (VÕS §-d 46-51).

Esmalt käsitleb komisjon müügieseme tutvustamise ja müügilepingu sõlmimisega seonduvat.

Poolte selgitused kattuvad selles, et kaupleja pakkus tarbijale müügieset, so aurupuhastit

5.detsembril 2023 tarbija elukohas. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbijale pakutud ja müüdnud toode oli uus (kasutamata). Seda asjaolu tuleb eeldada vaid juhul, kui müügiese antakse üle tootja pakendis pärast lepingu sõlmimist. Kõnealusel juhul demonstreeris kaupleja toodet, lülitas seadme tööle ja puhastas sellega tarbijale kuuluvaid esemeid.

Tarbija on selgitanud, et kaupleja algne pakkumus oligi tasuta puhastusteenuse tutvustamine; müügilepingu ettepaneku tegi kaupleja alles puhastusteenuse tutvustamise käigus. Müügieseme kasutamine toimus kauba pakkumisel kaupleja poolt juhendatud tegevuse käigus; kaupleja komplekteeris masina ja julgustas tarbijat erinevaid lisasid kasutama. Tarbija selgitus on kooskõlas lepingu p-ga 1.1, mille järgi tutvustab kaupleja lepingu sõlmimise ajal toote põhiomadusi.

Seega kattuvad poolte selgitused selles, et müügilepingu eset kasutati enne müügilepingu sõlmimist kaupleja poolt; samuti selles, et lepingu sõlmimise järgselt jättis kaupleja sama toote tarbijale. Eelnevast on ilmne, et tarbijale üleantud toode ei olnud lepingu sõlmimise ja tarbijale üleandmise ajal uueväärne ese. Pooled sõlmisid müügilepingu, mille müügiesemeks oli vähemalt ühe esitluse käigus kasutatud toode. Seejuures ei oma tähendust, kas tarbijal või ka kolmandatel isikutel lubati seadet esitluse käigus kasutada või mitte. Olukorras, kus seade on müüja valduses (kontrolli all) ja müügileping sõlmimata, vastutab kauba kasutamise ulatuse ja selle tagajärgede eest kauba müüja.

Järgnevalt hindab komisjon, kas tarbijale anti lepingu sõlmimisele eelnevalt teavet seaduses ettenähtud ulatuses. Vaidluse kontekstis on asjakohane hinnata lepingust taganemise õigusega ja tarbijale jäävate kulude kandmisega seonduvaid selgitusi.

VÕS § 48 lg 1 järgi peab kaupleja esitama tarbijale enne lepingu sõlmimist selgel ja arusaadaval viisil muu hulgas teabe:

- ettevõtte asukoha aadressi ja e-aadressi kohta (p 2),
- kõikide tarbija kanda jäävate kulude kohta (p 6),
- taganemisõiguse olemasolu korral selle õiguse kasutamise tingimused, tähtaeg ja kord vastavalt seaduse § 49 lõikele 2¹ (tarbija õigus lepingust taganeda, kasutades lepingust taganemise avalduse tüüpvormi või esitades muu ühemõttelise taganemisavalduse) (p-d 12-13) ja
- selles, kelle kanda jäävad tarbijapoolsel lepingust taganemisel lepinguesemeks olnud asja tagastamise kulud (p 15).

Seaduses nõutav teave peab olema esitatud loetavalt ning lihtsas ja arusaadavas keeles; ettevõtja pakutavad suhtlusvahendid peavad võimaldama tarbijal ettevõtjaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda (lg 2¹). Tarbijale avaldatav teave võib sisalduda ka tarbijale enne lepingu sõlmimist üleantud lepingust taganemise näidisjuhendis (lg 3 ja 4). Teave loetakse juhendiga üleantuks vaid juhul, kui näidisjuhend on täidetud nõuetekohaselt; lg 10 järgi peab lepingueelse teabe andmise kohustuse täitmist tõendama ettevõtja.

Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja tõendanud, et oleks seadusega nõutud ajal ja ulatuses ning selgel ja arusaadaval viisil tarbijale teavet andnud. Komisjon selgitab, et teabe puudumise või

ebaselgusega kaasnevad tagajärjed jäävad kaupleja kanda. Selgitused (lepingu tingimused), mis kitsendavad seadusega võrreldes tarbija õigusi on VÕS § 51 järgi tühised.

Pooled vaidlevad selles, kas tarbija on müügilepingust taganenud või mitte. Tarbija väidab, et taganes lepingust 14.detsembril 2023, so e-kirja saatmisega kaupleja e-aadressile info@locoport.ee. Kaupleja väidab, et tegemist ei ole tarbija avaldusega ja jättis e-kirja tähelepanuta.

Komisjon kauplejaga ei nõustu. Kaupleja on näidanud lepingus e-aadressi (info@locoport.ee) ja asukoha aadressi (Tallinn, Mustamäe tee 16). Vaidlust 14.detsembri 2023 kirja kättesaamise üle ei ole. Komisjonile esitatud e-kiri on küll saadetud tarbija tütre e-aadressilt, kuid kirjas on viidatud tarbijale ja tema tahte. Kirja sisust on ilmne (*... Ema ei soovi masinat endale järelmaksuga ning kuidas selle tagastama peab? Kui soovite temaga rääkida siis helistage ja küsige üle. ... Kas teie firma tuleb võtab selle ära või peab saatma või tooma kuhugi?*), et kauplejale tehti teatavaks lepingu sõlminud tarbija tahteavaldus.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu tsiviilseadustiku üldosa seaduse §-le 138, mille järgi tuleb tsiviilõiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel toimida heas usus. Õiguse teostamine ei ole lubatud seadusvastasel viisil, samuti selliselt, et õiguse teostamise eesmärgiks on kahju tekitamine teisele isikule. Kaupleja väide selles, et teise isiku eest ja nimel tehtava toimingu puhul tuleb esindusõigust tõendada on iseenesest õige; sellest ei saa aga järeldada, et volituse olemasolus kahtluse korral on kauplejal õigus jätta esitatud avaldus tähelepanuta. Saades kõnealuse e-kirja, pidanuks kaupleja kirjale vastama ning selgitama kirja saatjale volituse tõendamise vajadust (analoogia §-ga 49 lg 2³).

Komisjonile on esitatud hilisemad e-kirjad, millega on tõendatud, et 14.detsembri 2023 e-kiri on tarbija poolt heaks kiidetud ning kirja saatjal oli volitus tarbijat esindada.

Komisjon selgitab kauplejale, et lepingu p-s 8.2 sisalduv tüüptingimus „*Tarbija loetakse lepingust taganenuks tähtaegselt, kui ta on müüjale selle kohta (digi)allkirjastatud taganemisavalduse ära saatnud taganemistähtaaja jooksul*” on tühine. Kirjapildist „*(digi)allkirjastatud*” ei pidanud tarbija välja lugema, et lepingust taganemine on lubatav vaid elektroonilises vormis (TsÜS § 80) esitatud avaldusega. Komisjoni hinnangul on lepingu sõlmimise viisi ja vormi arvestades taganemisavaldusele kõrgendatud vorminõude esitamine eesmärgistatud taganemisõiguse piiramisega ja seetõttu tühine. Viidatud tingimus on vastuolus ka lepingu p-ga 9.2, milles on ette nähtud, et kõik lepingu alusel teisele poolele esitatavad teated peavad olema kirjalikus vormis (TsÜS § 78).

Komisjon selgitab, et vasturääkivate või tühiste tüüptingimuste korral lähtutakse seaduses seda liiki lepingu kohta sätestatust (VÕS §-d 40 ja 42). VÕS § 49 lõike 2¹ alusel on tarbijal õigus lepingust taganeda, kasutades lepingust taganemise avalduse tüüpvormi või esitades muu ühemõttelise taganemisavalduse. Tarbija on tõendanud, et tema eest ja nimel on 14.detsembril 2023 esitatud ühemõtteline taganemisavaldus. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 69 järgi muutub kindlale isikule tehtud tahteavaldus kehtivaks selle kättesaamisega; tahteavaldus loetakse kättesaaduks, kui see on saadetud saajale ja saajal on olnud mõistlik võimalus sellega tutvuda.

14.detsembri 2023 e-kiri on saadetud kaupleja poolt lepingus näidatud e-aadressile. Kaupleja ei ole e-kirja saamist vaidlustanud. VÕS § 188 järgi on lepingust taganemine ühepoolne kujundusõigus, mis ei vaja teise poole nõustumust. Seega lõpetas tarbija 14.detsembri 2023 avaldus tema elukohas

5.detsembril 2023 sõlmitud müügilepingu ja pooled vabanesid lepingu täitmise kohustusest.

Poolte vahel tekkis tagasitäitmissuhe, mille sisuks on poolte õigused ja kohustused lepingu alusel üleantu välja nõudmises (tagastamises) ja/või väärtuse hüvitamises.

Edasise praktika kujundamise jaoks selgitab komisjon kauplejale, et olukorras, kus kaupleja ei ole taganemisõigust puudutavat teavet seaduses nõutud viisil ja ulatuses andnud, lõpeb taganemistähtaeg 12 kuu möödumisel arvates müügieseme üleandmisest või taganemisõiguse hilinemisega selgitamise korral selgituste andmisest 14 päeva möödumisel.

Kuna kaupleja esitatud selgitused olid ebaselged ja tarbija õigusi piiravad, tuleb lugeda tarbija väljaspool äriruume sõlmitud lepingust taganenuks tähtaegselt, kui ta on ettevõtjale selle kohta teate ära saatnud taganemistähtaaja jooksul. Kaupleja on saanud ühemõttelise taganemisavalduse 14.detsembril 2023, mis on heaks kiidetud (volituse olemasolu tõendatud) märtsis 2024. Kuivõrd tarbijale ei ole saadetud tüüpvormi ega lepingust taganemise näidisjuhendit, tuleb aktsepteerida lepingust taganemist muu ühemõttelise taganemisavaldusega.

VÕS § 49² lg 1 järgi lasub kauplejal kohustus tagastada lepingust taganemise korral tarbijale ostuhind viivitamata, kuid mitte hiljem, kui 14 päeva möödumisel. Kauplejal on õigus väljamakse tegemisest keelduda seni, kuni tarbija on tagastanud lepingu esemeks olnud asja.

Poolte selgitustest ei ole võimalik tõsikindlalt tuvastada, kas ja millises ulatuses on tarbija müügilepinguga seotud krediidlepingut täitnud.

Krediidlepingusse puutuvalt selgitab komisjon, et VÕS § 49⁵ järgi loetakse tarbija müügilepingust taganemisega taganenuks ka sellega majanduslikult seotud krediidlepingust. Lepingust õiguspärase taganemise korral ei tohi tarbijalt nõuda intresside ega kulude tasumist. Tarbijal on õigus keelduda krediidlepingu edasisest täitmisest ning nõuda lepingujärgsete maksete tagastamist. Kui krediiti on andnud kolmas isik ja krediidisumma on juba makstud ettevõtjale, lähevad tarbija lepingust taganemise korral ettevõtja õigused ja kohustused tarbija suhtes üle krediidiandjale. Krediidiandja ja kaupleja omavahelise suhtega seonduv ei mõjuta tarbija õigusi.

Järgnevalt hindab komisjon müügieseme tagastamisega seonduvat.

VÕS § 49² järgi tagastab taganemisavalduse kättesaamisel tarbijale viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud. Ettevõtja teeb tagasimaksed, kasutades sama makseviisi, mida kasutas maksete tegemiseks tarbija, välja arvatud juhul, kui tarbija on sõnaselgelt andnud nõusoleku teistsuguse makseviisi kasutamiseks ning tingimusel, et tarbijale ei kaasne selliste maksete tagastamisega teenustasu või muud kulu.

VÕS § 49³ järgi lasub tarbijal kohustus tagastada kauplejale lepingu alusel saadu. Tarbija kohustus loetakse täidetuks kui asi on toimetatud tarbija koju lepingu sõlmimise ajal ja asja ei saa selle olemuse tõttu tavaliselt postiga tagasi saata. Sellisel juhul toimetab ettevõtja asja ära omal kulul.

Kõnealusel juhul on müügieseme antud tarbijale üle tema kodus; tarbija on palunud kauplejalt selgitusi asja tagastamise viisi kohta, mida kaupleja ei ole andnud. Seega ei ole tarbija langenud asja tagastamise kohustuse täitmisega viivitusse.

Komisjon peab vajalikuks selgitada, et tarbijal lasub kohustus hoida kaupleja vara sarnase hoolikusega, kui ta ilmutab enda vara suhtes; kaupleja nõudmisel tuleb müügiese viivitusega välja anda. Otsuses on eelnevalt selgitatud, et kauplejal ei ole õigust uueväärsele esemele, vaid presentatsiooni käigus kasutatud esemele. Kuivõrd müügileping sõlmiti tootele, mis anti ostjale üle peale selle kompleksuse ja korrasoleku kontrollimist (seadme kasutamist) kaupleja juuresolekul on kauplejal õigus nõuda tarbijalt tagasitaitmissuhtes samaväärse toote üleandmist.

Taganemisest tulenevad ettevõtja nõuded tarbija vastu piirduvad §-des 49² lõikes 2 ja 49³ sätestatuga.

Eelnevat kokku võttes on tarbija nõue lepingu alusel üleantu tagastamises põhjendatud ja tuleb rahuldada. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, millest saaks järeldada kahju tekkimist (kulutused müügieseme tagastamisele ja mittevaralise kahju olemasolu). Seega tuleb kahju hüvitamise nõue jätta rahuldamata.

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

Aase Sammelselg

/allkirjastatud digitaalselt/