

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-09197
Otsuse kuupäev 09.10.2024
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Itella Estonia OÜ (10891224)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud:

29.06.2024 tellis tarbija kauplejalt veebilehe kaudu pakiveoteenuse, et tagastada veebikauplusele Hansapost potid, mis olid ostetud 29.12.2023 hinnaga 136.68 eurot. Tarbija tasus kauplejale teenuse eest 9.85 eurot.

Tarbija soovis saata potid müüjale parandamiseks, kuna kahel neist oli ilmnenud probleemid sangadega/käepidemetega. Transpordil sai paki sisu kahjustada; katki läksid klaasist kaaned ja sellisel kujul ei saanud kaupa enam müüjale parandamiseks saata. Tarbija leiab, et kauba purunemises on süüdi kaupleja.

Kaupleja leiab, et kauba purunemise põhjuseks oli selle ebaõige pakendamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukoha, et saadetis oli halvasti pakendatud. Klaasist potikaas oli pandud poti/panni peale. Ainus "pehmendus" sellel klaasist kaanel oli õhuke pruunikas paber, mullikilet vm pehmendust ei olnud lisatud. Klaasist potikaane pakendamine õhukesse paberisse ei ole piisav, arvestades pakis olnud kaupade omadusi. Tarbija oleks pidanud lisama karbi sisse pehmendusi, et kaitsta klaasist kaubaosa. Itella koduleheküljel on kättesaadav kogu info, mis puudutab paki saatmist, pakendamist jne. Samuti on Itella teenuste üldtingimustes link saadetiste pakendamise juhiste. Teenuse tellimisel teeb klient omapoolse märke, et on tutvunud ja nõustub Itella tingimustega.

Vastavalt Itella teenuste üldtingimuste punktile 8.2.3 ja CMR artiklile 17.4 b vedaja vabaneb

vastutusest, kui kauba kaotsimineku või vigastamine on erilise riski tagajärg, mis on lahutamatu seotud ühe või enamaga järgmistest asjaoludest: pakendi puudumine või defektid juhtudel, kui pakendita või nõuetekohase pakendita veetavad kaubad võivad oma loomulike omaduste tõttu rikneda või saada vigastatud.

Itella Estonia OÜ ei osuta ettevaatliku käsitlemise teenust, st ei käsitle pakke käsitsi, vaid kõik pakid laetakse sorteerimisliinile, kus nad siis vastavalt sihtkohale libisevad sorteerimisliinilt pakkide kogumise kohta, kust pakid tõstetakse kogumiskasti.

Sellest tulenevalt tuleb õrnad saadetised hoolikalt pakkida, lisada pehmendusi jne. Pildimaterjalist nähtub, et õrna saadetise märgistust pakendil ei olnud ja mullikile oli pandud ainult alumisele kaubale. Saadetise väline pakend ei olnud kahjustatud. Juhul kui transpordis saab kaup kahjustada, siis on kahjustatud ka kauba pakend. Kauba kahjustused avastas tarbija kauba lahtipakkimisel. Tegemist oli nn „varjatud kahjuga“, mille tekkimise aega, kohta ja põhjust ei ole võimalik tuvastada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud tõendeid ja materjale leiab, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 8 lg 1 kohaselt on leping tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine.

Antud juhul on poolte vahel sõlmitud pakiveoteenuse osutamise leping. Leping on sõlmitud elektroonilisel teel. Lepingut sõlmides on tarbija nõustunud kaupleja üldtingimustega. Kaupleja üldtingimuste näol on tegemist tüüptingimustega VÕS § 35 lg 1 tähenduses. Tüüptingimuseks loetakse lepingutingimust, mis on eelnevalt välja töötatud tüüplepingutes kasutamiseks või mida lepingupooled muul põhjusel ei ole eraldi läbi rääkinud ja mida tüüptingimust kasutav lepingupool (tingimuse kasutaja) kasutab teise lepingupoole suhtes, kes ei ole seepärast võimeline mõjutama tingimuse sisu. VÕS § 37 lg 1 kohaselt on tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Üldtingimuste punkt 3.2 sätestab, et saadeti peab olema pakendatud nii, et see kannataks diagonaalis kukkumist 100 cm kõrguselt; vastaks sisule ja kaalule; kergesti purunevate esemete pakkimisel on kasutatud sobilikke pakketarvikuid (nurgakaitsmed, pehmendused, täitematerjal vms), mis ei lase esemetel transpordi käigus kasti sees ringi liikuda; korduskasutuspakendi kasutamisel tuleb eemaldada kõik vanad sildid. Üldtingimused sisaldavad ka linki veebisaidile, kus on väga selgelt ja piltlikult selgitatud, kuidas tuleb kaup pakendada.

Poolte selgitustest ja esitatud fotodest nähtuvalt on tarbija eksinud mitme nõude vastu. Ta on kasutanud kauba tagasi saatmiseks sama pakendit, millega kaup temale saadeti, kuid pole sellelt

eemaldanud enda aadressi. Saaja aadressi on ta pakendile kinnitanud sedavõrd halvasti, et see on pakendilt eemaldunud, mistõttu on kaup tulnud nõ ringiga tagasi tarbijale endale. Ta pole pakendanud kaupa pakkematerjalidesse nii, et kauba erinevad detailid kokkupuutel omavahel või pakendi kukkudes ei puruneks. Ta pole täitnud pakendi nõ tühja ruumi täitematerjaliga, mis välistaks kauba liikumise pakendis. Lepingutingimuste täitmata jätmisega on tarbija ise endale kahju põhjustanud ja selle kahju eest kaupleja ei vastuta.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

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

Meelis Pirn

/allkirjastatud digitaalselt/