

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14700
Otsuse kuupäev 05.02.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Turuliider OÜ (17018582)

Tarbija nõue lepingust taganemine, saadud asja/raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tarbijal tagastada kauplejale pliit. Kauplejal tagastada tarbijale asja maksumus 326 eurot.
2. Kui pooled ei nõustu otsuse järgimisega on pooltel õigus vaidluse lahendamiseks pöörduda kohtusse

Asjaolud:

Tarbija avaldas vaidluse käigus järgmised asjaolud:

16.08.2024 tellis tarbija Turuliider.ee lehelt pliidiplaadi Gorenje GI6401WSC

23.08.2024 saabus kaup

1.09.2024 saatis tarbija Turuliidri meiliaadressile info, et pliit on puudusega ja ei tööta.

2.09.2024 Turuliidrist vastati, ametliku garantii hooldusega tuleb pöörduda www.sevi.ee. ja viia pliit remonti. Kuna remont viibis ja pliiti oli vaja, tellis tarbija teise isiku nime all uue pliidi.

11.10.2024 ehk üle 1 kuu ja 10 päeva hiljem sai tarbija teate, et pliit on parandatud.

14.10.2024 soovis tarbija parandatud pliidist loobuda, kuna ta oli kaotanud huvi ja vajaduse e-poest ostetud pliidi kasutamiseks põhjusel et oli ostnud uue, täpselt sama mudeli pliidi uuesti Turuliidri poest. Tarbija soovis algsest lepingust loobuda, palus pliidi tagasi võtta ja müüki panna.

16.10.2024 vastas kaupleja, et kasutatud tooteid nad müüa ei saa.

16.10.2024 kinnitas tarbija, et pole pliiti kasutada saanud, see sai pakist lahti võetud, elektrik ühendas seda ja pliit ei töötanud.

17.10.2024 jäi kaupleja selle juurde, et 14 päevane taganemisõiguse aeg on möödunud - on läinud liiga palju aega ja tarnija enam kaup tagasi ei võta.

22.10.2024 saatis tarbija kauplejale korduva kirja, et tal on õigus kaup tagastada ja esitas neile info, et nende müüdud kaup on vigane juba algse 14 päeva sees.

7.11.2024 Sai tarbija vastuse Turuliidriilt: "Aga meile Te ei ole öelnud, et soovite toodet tagastada. Lisaks see toode oli juba kasutatud, tagastada saab ainult kasutamata tooted 14 päeva jooksul".

Tarbija palus veelkord toode tagasi võtta ja raha tagastada, millele rohkem vastust pole saanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja avaldas menetluse käigus järgmise seisukoha:

Me ei ole nõus tagasi ostma vana ahju. Klient ühtegi korda 14 päeva jooksul peale ostmist ei ole meile teada andnud, et soovib tagastada ahju.

Ainult 1,5 kuu aja pärast ütles, et soovib tagastada vana ahju kuna ostis juba uue meie käest, ost oli tehtud teise inimese nimele ja meid ei informeeriti, et nad juba ostsid uue ahju ja tulevikus on plaanis tagastada vana ahju.

Kui klient ütles, et remont viibib ja ahju on vaja kasutada kiiremas korras, siis meil oleks palju lahendusi seda probleemi lahendada. Me võiksime ajutiselt laenata ahju (meil laos on neid piisavalt) kuni tema ahi tuleb remondist tagasi või saime leppida kokku garantiifirmaga, et nad kiiremas korras ja kiirkulleriga telliksid varuosi, me töötame nendega juba ammu ja alati võime nendega kokku leppida, et nad teeksid remondi kiiremini.

Kuna meile mingi infot ei saatnud, et remont viibib ja ahju on vaja kiiremas korras juba kasutada, siis me kuidagi aidata ei saanud, aga sellised võimalused olid. Klient ise otsustas, et ta ostab uue ahju ja pärast tagastab vana ahju remondist, kui ta on valmis, aga see juhtus mitte 14 päeva jooksul peale kauba kättesaamist.

Veel oluline info oleks mis kuupäeval oli ostetud uus ahi? Olen kindel, et saime kokku leppida remondi firmaga, et nad teeksid remondi varem, kui see uus ahi oli kohale toodud."

Tulenevalt kaupleja selgitusest pidas tarbija vajalikuks menetluse käigus täiendavalt selgitada, et

Ahi ei ole "vana", vaid meie poolt täiesti kasutamata toode, mille saime kauplejalt vigasena. Kuna viga ei võimaldanud meil ahju kasutama hakata, siis on see kasutamata. Võtsin kauplejaga ühendust koheselt, kui viga ilmnis, lootes, et kaupleja võtab kauba tagasi. Selle asemel öeldi, et peame ühendust võtma garantiiremondiga.

Kaupleja oli täiesti teadlik, et meil oli ahju kasutama hakata vaja kohe ja mitte hiljem. Enne tellimuse tegemist helistasin neile ja kinnitasime koos üle saabumise kuupäeva ja selgitasin, et ostame ahju vaid juhul, kui see saabub antud kuupäevaks, sest köögi paigaldaja tuleb just sel kuupäeval, kui ahi pidi saabuma. Kaupleja lubas, et ahi jõuab kohale ja ütles, et mõistab, et soovime selle paigaldada koos terve köögi paigaldamisega antud kuupäeval.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon ei pea vajalikuks otsuses korduvalt väljatuuat kõiki poolte poolt avaldatud seisukohti ning piirdub nende asjaolude ja tõenditega mis asja lahendamisel tähtsust omavad. Samuti ei pea komisjon vajalikuks anda eraldi hinnangut kõigile poolte poolt esitatud tõenditele ja igale e-kirjale olukorras, kus need lõppjäreldest komisjoni otsust ei muuda. Eeltoodu ei tähenda seda, et komisjon ei oleks neid asja lahendamisel hinnanud kuid tõendite ja asjaolude osas, mis ei ole eraldi otsuses väljatoodud on komisjon seisukohal, et need ei omanud asja lahendamisel määravat tähtsust.

Vaidluse lahendamisel on põhimõtteliseks küsimuseks, kas tarbija esitas kauplejale tähtaegselt sidevahendi abil sõlmitud lepingu (VÕS § 52) puhul lubatava taganemisavalduse (VÕS § 223), milline õigus on seadusest tulenevalt ettenähtud tarbijale asjaga tutvumiseks (nn 14-päevane tootega tutvumise õigus, mille jooksul võib tarbija põhjust avaldamata taganeda ja asja tagastada).

Arvestades vaidlusega seotud asjaolusid on komisjon seisukohal, et puudusega toote puhul ei olnudki tarbijal faktilist võimalust tootega 14-päeva jooksul tutvuda ega seetõttu langetada ka otsust taganemise kohta. Tootega tutvumine eeldab töökorras toimiva tootega tutvumise võimalust, mis ei peaks komisjoni hinnangul vähenema kauplejast tingituna. Antud juhul puudunuks 14-päevane tagastusõigus tarbijast olenematul põhjusel, kuivõrd otstetud seade oli vaja saata koheselt remonti sellel oleva puuduse tõttu. 14-päevase tagastusõiguse kasutamine aga ei seonu seame puudustega. Tarbija teatas ka viivitamata tekkinud olukorrast kauplejat. Puuduse kõrvaldamise järgselt tekkis esmakordselt tarbijal faktiline võimalus tootega tutvuda. Millistel asjaoludel tarbija toodet sellises olukorras enam ei soovinud, ei oma vaidluse lahendamisel õiguslikku tähendust. Iseenesest sai tarbija sarnase tootega juba eelnevalt varasemalt tutvuda, ostes analoogilise pliidi, kuid see ei saa panna tarbijat halvemasse olukorda ega võtta temalt seadusega ettenähtud taganemise õigust.

Komisjon on seisukohal, et kaupleja poolt toote lepinguga vastavusse viimise (asja parandamise ajaks, kui toode ei olnud ka faktiliselt tarbija valduses) peatus seaduses ettenähtud nn 14-päevane tootega tutvumise periood ning see jätkus peale toote tagastamist kaupleja poolt. Ka koheselt peale seda andis tarbija veelkord korduvalt märku soovist lepingust taganeda.

Sel ajal kui tarbijal ei olnud toodet, ei saa ta tootega temast mitteolenevatel põhjustel tutvuda ning seda aega ei saa arvestada tootega tutvumise aja sisse. Sellest tulenevalt on tarbijal peale toote tagasisaamist aega sellega tutvuda (kokku asja tarbijale üleandmisest kuni puuduse avastamiseni ning peale puuduse kõrvaldamist kokku kuni 14 päeva). Eeltoodud asjaoludel on tarbija taganemisavaldus esitatud õigeaegselt ning kaupleja on taganemisavalduse saanud kätte.

Täiendavalt peab komisjon vajalikuks hinnata, kas iseseisva lepingust taganemise aluse moodustab käesoleva vaidluse puhul ka asjaolu, et 1 kuu ja 10 päeva kestnud puuduse kõrvaldamine põhjustas tarbijale olulisi ebamugavusi ning oli sellisel kujul lepingu oluline rikkumine ja lepingust taganemise aluseks.

Kuigi avalduse rahuldamine oli põhjendatud juba ülaltoodud asjaoludel selgitab komisjon täiendavalt järgmist. Üldjuhul on pliidi kasutamise eesmärk tarbija esmavajaduste rahuldamine ja söögi valmistamine. Kui tarbija soetab pliidi on selge, et ta vajab seda sihtotstarbelisel eesmärgil. Menetluse käigus on tarbija avaldanud, et saab valmistada sooja toitu ainult kodustes tingimustes.

Komisjonil ei ole põhjust selles kahelda. Olukorras, kus esmavajaduste rahuldamine on võimatu üle kuu on usutav, et see põhjustab olulist ebamugavust. Antud juhtumil ei jäänud see pelgalt väiteks vaid tarbija soetas töötava pliidi, mis seda kinnitab.

Komisjoni hinnangul tarbija toodud asjaolud ja tarbija faktiline käitumine kinnitavad seda, et tarbijale põhjustati olulist ebamugavust. Samas õige on kaupleja väide, et konkreetselt sellise kaebusega tarbija kaupleja poole ei pöördunud kuigi tarbija pöördus korduvalt ja korduvalt kaupleja poole. Siiski saab seda pidada niivõrd tõsiseks lepingurikkumiseks, mis oleks ka iseseisva alusena andnud tarbijale õiguse lepingust taganeda, eriti arvestades seda, et lähtuvalt seadusest rikkumise olulisust eeldatakse ning see on leidnud kinnitust ka menetluse käigus.

Asjaolu, et käesolevaks ajaks on pliit parandatud ei muuda olematuks asjaolu, et lepingu oluline rikkumine on aset leidnud, mis andis aluse tarbijale lepingust taganeda. Õige on kaupleja väide, et olukorda oleks saanud leevendada kiirema parandamisega, parandamise ajaks asendustoote pakkumise või kullerteenuse kasutamisega. See eeldaks oluliselt tihedama kaupleja-parandusteenust osutava alltöövõtja ja tarbijavahelise suhtluse korraldamist, seal hulgas tarbijale eelneva parandamise aja teadaandmist. Antud juhul sellist koostööd ja infovahetust ei toimunud ning ka kaupleja ei pakkunud paranduse viibimisel välja omapoolseid lahendusi olukorrale.

Kokkuvõtvalt - kuna puuduse kõrvaldamine põhjustas tarbijale olulist ebamugavust ning seetõttu pidi tarbija ostma uue pliidi, siis oli tarbijal võimalik lepingust taganemine lepingu olulise rikkumise tõttu. Võlaõigusseadus võimaldab tarbijalepingute puhul pidada oluliseks rikkumiseks olukorda kus puuduse kõrvaldamine põhjustab olulist ebamugavust ja seda eeldatakse (vt VÕS § 223 lg 1 p 5 ja lg 5). Lepingust taganemise tagajärg on see, et tarbija tagastab pliidi ja kaupleja omakorda tarbijalt saadud raha. Igapäevatoiminguteks vajaliku pliidi parandamine üle 30 päeva põhjustab eeldatavalt olulist ebamugavust ning antud näitel tõi kaasa uue pliidi ostmise.

Oma järelduste tegemisel võtab komisjon aluseks VÕS § 56, 56 1 ja 562 , 218 lg 2, 222 lg 1, 223 lg 1 p 4 ja 5 ja lg 5.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/