

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/24-13731
Otsuse kuupäev	17.02.2025
Komisjoni koosseis	Maria Alajõe
Tarbija	
Kaupleja	Ostaeu OÜ (16193580)
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine 559.94 eurot

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 439,47 eurot, mis hõlmab kauba maksumuse ja osutamata teenuse kulu.

Asjaolud:

Tarbija tellis amazon.de e-kauplusest kaubad ja tasus müüjale 393.17 eurot (kaks erinevat arvet 193.25 eurot ja 199.92 eurot).

Kauplejalt tellis Tarbija kauba veo teenuse Eestisse ja tasus Kauplejale selle eest 46.30 eurot.

17.07.2024 anti kaup üle Kauplejale.

Tarbija ei ole siiani kaupa kätte saanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja pakub välismaiste saadetiste kohaletoimetamise teenust Eestisse. Tarbijad saavad kasutada meie aadresse, et vastu võtta saadetisi, mida ei ole võimalik otse saajale saata. Kui kaupleja saab tarbija saadetise, lisatakse see 24 tunni jooksul tarbija kontole, kus tarbija saab saadetist näha ja hallata.

Vastuseks saadud kaebusele soovime teavitada, et olime pidevas suhtluses tarbijaga kätte saamata saadetise osas. Amazon Saksamaal nõuab tavaliselt ühekordset salasõna (OTP) kohaletoimetamise hetkel; vastasel juhul ei anta saadetist üle. Tarbija ei esitanud seda ühekordset salasõna õigeaegselt, mistõttu kaupleja ei saa kontrollida, kellele ja kuhu saadetis üle anti.

Kaupleja palus tarbijal esitada kohaletoimetamise tõendi (proof of delivery) dokumendi, kus oleks näha, kes allkirjastas saadetise vastuvõtmise, kuid sellist dokumenti ei ole meile esitatud. Kaupleja ei saa antud juhul võtta vastutust saadetise eest, mida ta ei ole saanud, kuna sellist saadetist, nagu ka kõiki teisi selle või teiste klientide saadetisi, ei ole süsteemi sisestatud. Tarbija peaks sellises

olukorras pöörduma Saksamaa müüja poole, kellelt ta toote ostis.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel on sõlmitud leping, mille kohaselt kaupleja kohustus osutama teenust - võtma tarbija nimel vastu kauba Saksamaal ja toimetama selle tarbijale kätte Eestis. Komisjon leidis, et poolte vahel on sõlmitud käsundusleping vastavalt võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) §-le 619, mille kohaselt kohustub kaupleja (käsundisaaja) vastavalt lepingule osutama tarbijale (käsundiandja) teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja maksab selle eest tasu.

Poolte vahel on vaidlus selles, kas kaupleja võttis tarbija nimel viimase poolt soetatud kaubad vastu Saksamaa laos.

Tarbija on esitanud tõendid, millest nähtub, et saadeti on üle antud kauplejale 17.07.2024 kell 14.20. Tarbija on pöördunud müüja (Amazon.de) poole, kes on samuti kinnitanud, et kaup on üle antud kauplejale 17.07.2024. Tarbija on esitanud ka tõendi, mille kohaselt on samal ajal kauplejale üle antud ka teine tarbija poolt tellitud saadeti, mille kaupleja on tarbijale Eestis üle andnud. Komisjon leiab, et ei ole eluliselt usutav, et kauplejale samaaegselt üleantud saadetistest üks anti üle valele isikule.

Vastavalt VÕS § 620 lg-le 2² peab käsundisaaja täitma käsundi vastavalt oma teadmistele ja võimetele käsundiandja jaoks parima kasuga ning ära hoidma kahju tekkimise käsundiandja varale. Oma majandus- või kutsetegevuses tegutsev käsundisaaja peab lisaks sellele toimima üldiselt tunnustatud kutseoskuste tasemel.

Komisjon leidis, et Tarbija on tõendanud kauba üleandmise kauplejale. Kaupleja väide, et kaup pole temani toimetatud on paljasõnaline ja tõendamata.

Käesoleval juhul on Tarbija saanud kahju 393,17 eurot kauba kadumise tõttu ja 46,30 eurot osutamata jäänud teenuse tõttu. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi mõjuvat põhjust, mis vabandaks kohustuse rikkumist. Vastavalt VÕS § 101 lg 1 p-le 3 on Tarbijal õigus nõuda lepingu täitmata jätmisega tekkinud kahju hüvitamist. Komisjon otsustas, et rahuldamisele kuulub tarbija dokumentaalselt tõendatud nõue suuruses 439,47 eurot.

Komisjon jätab rahuldamata tarbija nõude osas, mis puudutab kauba soetushinna ja tänase hinna vahest tuleneva kahju hüvitamist.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/