

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	28-1/19-008390
Otsuse kuupäev	10.01.2020
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Merike Koppel ja Heli Pöder
Tarbija	
Kaupleja	AS Eesti Post, registrikood 10328799
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	08.01.2020, kirjalik menetlus

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud ja tarbija nõue:

12.08.2019 sõlmisid tarbija ja kaupleja lepingu, millega kaupleja kohustus saatma tarbija saadetise Eestist Rootsi. Saadetus oli tarbija poolt pakitud ja selle sees oli televiisor LT - 32VH52. Tarbija tasus postikulud 20,45 eurot. 17.08.2019 võttis tarbija saadetise Rootsis vastu ja pakki avades tuvastas teleri kahjustuse, ekraanil oli täke. Juba paki peal oli auk ja samuti oli auk mullikiles. Tarbija leiab, et kaupleja on oma lepingulisi kohustusi rikkunud kuna teenuse osutamisel lõhuti ära tarbijale kuuluv asi, millega on põhjustatud talle kahju televiisori maksumuses 189,99 eurot. Tarbija lisas televiisori maksmist tõendavad dokumendid, Klick Eesti AS tellimus 18.juuli 2018, Teler LT - 32VH52 hinnaga 189,99 eurot. Tarbija esitas kaupleja vastu kahju nõude summas 210,44 eurot (televiisori maksumus + postikulu). Tarbija selgitas, et kaupleja esindaja, klienditeenindaja ei informeerinud teda postipakki saates, et Rootsi post ei garanteeri talle turvalist postipaki käsitlemist. Klienditeenindaja pakkus tarbijale pakendamiseks üksnes mullikilet, mille tarbija klienditeenindaja soovitusel ostis. Tarbija märgib, et mitte mingisugust muud pakendit ega pakkimise võimalust klienditeenindaja tarbijale ei pakkunud ega hoiatanud, et Rootsi post ei käsitle pakki piisavalt turvaliselt. Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist summas 210,44 eurot.

Kaupleja vastuväited:

Kaupleja leidis, et saadetus ei olnud piisavalt pakendatud ning lisas omaltpoolt ka kogu kirj vahetuse, mis tarbijal oli Konkurentsiametiga, kes omakorda küsis kauplejalt asja

menetlemiseks vajalikke andmeid ja infot. Tarbija ei ole märkinud seda, et ta ei teadnud, kuidas oleks pidanud saadetise pakendama. Tarbija väitis hoopis, et pakend oli tema arvates piisav. Tarbija väitis, et pakendamine toimus koostöös kaupleja klienditeenindajaga. See väide on hetkel paljasõnaline, sest meie klienditeenindajad eraldi pakendamisega ei tegele. Nii pika aja tagant ei ole klienditeenindajal enam meeles, kuidas antud saadetise puhul tegelik olukord oli. Seega antud juhul ei saa nii pika aja tagant öelda, et klienditeenindaja oma töökohustusi nõuetekohaselt ei täitnud, st ei informeerinud klienti piisavalt. Kaupleja praktikas on väga palju juhtumeid, kus kliendid ei olegi huvitatud saadetise põhjalikumast pakendamisest, kuid kahju tekkimisel leiavad end olukorrast, kus seda oleks pidanud tegema ja seejärel esitavad ikkagi kahjunõude kaupleja vastu. Väga palju on juhtumeid, kus tarbijad võtavad teadlikult endale selle riski, et ostavad odavama teenuse, et hoida kokku saatmiskulude pealt, kuid hiljem võib tekkida olukord, kus esmane kokkuhoid tähendab hoopis suuremat tekkinud kahju. Tarbija peaks ise näitama üles erilist hoolsust taoliste saadetiste edastamisel võimaliku kahju tekkimise ärahoidmisega. Ilmselgelt peaks keskmine tarbija aru saama sellest, et teleri transportimine tavalises pappkastis ümbritsetuna mullikilest ei pruugi tagada saadetise mitte kahjustumist. Seda enam, kui ei ole juures lisateenust, käsitleda ettevaatlikult, mida Rootsi riik ei võimaldagi.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega asub seisukohale, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

VÕS § 3 p 1 kohaselt tekib võlasuhe muuhulgas lepingust.

VÕS § 100 kohaselt on võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Pooled sõlmisid käsunduslepingu, millist reguleerib Võlaõigusseadus (VÕS) § 619, mille kohaselt kohustub üks isik (käsundisaaja) vastavalt lepingule osutama teisele isikule (käsundiandja) teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma talle selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud.

Pooled sõlmisid 12.08.2019 käsunduslepingu, mille kohaselt kaupleja kohustus saatma tarbija saadetise, 2018 juulis ostetud televiisori, Eestist Rootsi. Materjalide kohaselt pakkis teleri tarbija ise. Kaupleja pakendamise- ja märgistamise juhendi kohaselt asjakohase pakendi valiku eest vastutab saadetise saatja. Pakendamise ja märgistamise nõuete mittetäitmisest tulenevate võimalike kahjude eest kaupleja ei vastuta. Saatja, saaja ning kaupleja õigused ja kohustused on reguleeritud teenuste tüüptingimustes. Tüüptingimused sätestavad, et 1. Ümbritse ese kaitsematerjaliga (nt mullikile mitmekihiliselt, kilest õhkpadjad, vahtplast, vahtpolüstürool, lainepapp, tihedalt kortsutatud ajalehepaber vms). Mitme eseme pakendamisel kasuta lisaks papist vaheseinasid, et esemed omavahel kokku ei puutuks 2. Pakenda pappkarpi – moodustub sisepakend. 3. Välimiseks pakendiks vali piisava suurusega pappkarp, et välimise ja sisemise pakendi vahele mahuks lisama täiendavat kaitsematerjali –

vähemalt 5 cm ulatuses välispakendi põhjast ja kõigist teistest sisekülgedest. 4. Tugevama kaitse tagamiseks kasuta nurkade ja servade kaitseks vahtpolüstüreenist nurga- ja servakaitsemeid 5. Täitmiseks saad kasutada nt graanuleid, puitvilla, õhkpatjasid vms Tootjapakend on vastupidav transpordipakend vaid juhul, kui see vastab käesolevas juhendis toodud nõuetele. Kui tootjapakendis puudub sisu kaitsmiseks vajalik täite- ja kaitsematerjal, tuleb see saatjal täiendavalt pakendada. Sama juhend on kättesaadav kaupleja kodulehel inglise keelsena: <https://www.omniva.ee/public/files/failid/juhend-pakendamine-ja-margistamine-juhend-est-en-2016.pdf>. Rootsi pakke saates peab olema eriti ettevaatlik, kuna Rootsi saates pole võimalik kaupleja andmetel osta lisateenust „Ettevaatlik käsitlemine“

Tarbija täitis pakendamisel enamuse juhendis sätestatust, kuid jättis teleri pakkimisel kasutamata täitematerjali, mistõttu sai võimalikuks teleri kahjustumine. Komisjonile pole esitatud asjakohaseid tõendeid, et teler oleks saanud kahjustada kaupleja poolse lepingu rikkumise tõttu. Samuti pole komisjonile esitatud usaldusväärseid tõendeid, et tarbija pakendas teleri vastavalt kaupleja töötaja ebaõigetele näpunäidetele. Seega sai komisjoni hinnangul teler kahjustada tarbijast tulenevate asjaolude tõttu. VÕS § 101 lg 3 kohaselt ei või võlausaldaja tugineda kohustuste rikkumisele võlgniku poolt ega kasutada sellest tulenevalt õiguskaitsevahendeid niivõrd, kui võrd selle rikkumise põhjustas tema enda tegu või temast tulenev asjaolu või sündmus, mille toimumise riisikot ta kannab.

Ülaltoodust tulenevalt jätab komisjon avalduse rahuldamata.

Merike Koppel

allkirjastatud digitaalselt

Heli Pöder

allkirjastatud digitaalselt

Jüri Aava

allkirjastatud digitaalselt