

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	28-1/19-008674
Otsuse kuupäev	28. detsember 2019
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Heli Pöder ja Kristina Jerjomina
Tarbija	
Kaupleja	Reset Eesti OÜ, reg nr 12707147
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	19.12.2019
Istungil osalenud isikud	Kirjalik istung poolte osavõtuta

Resolutsioon

1. rahuldada tarbija nõue. Pooltel tagastada lepingu alusel saadu.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja teavitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud ja tarbija nõue

Tarbija on pöördunud 14.10.2019 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 24.10.2019.

Tarbija avalduse kohaselt tellis ta 13.12.2018 Kaupleja e-kauplusest reset.ee voodi e-posti teel. Tarbija tasus voodi eest 309 eurot.

27.12.2018 sai Tarbija toote kätte. Kauba pakendit avades selgus, et pakend oli kahjustatud ning voodi sahtli põhi oli vigastada saanud.

28.12.2018 pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga ning saatis fotod kahjustustest. Kaupleja palus saata kahjustatud sahtli tagasi selle asendamiseks.

14.01.2019 andis Tarbija Kaupleja saadetud kullerile üle kahjustatud sahtli.

01.03.2019 saatis Kaupleja Tarbijale uue sahtlipõhja, mitte aga terve sahtli.

02.03.2019 pöördus Tarbija pretensiooniga Kaupleja poole.

04.03.2019 Kaupleja vabandas ja lubas saata puuduolevad sahtli osad.

24.04.2019 lubas Kaupleja tellida uue sahtli ning teatas, et kuller ei kinnita Tarbijalt sahtli saamist.

11.06.2019 kinnitas Kaupleja, et on tellinud Tarbijale uue sahtli (pesukasti), kuid tarne võtab aega 2-3 kuud ning pakkus Tarbijale alternatiiviks 40 eurot allahindlust

sahtli asemel. Tarbija selle pakkumisega ei nõustunud, kuna tellis teadlikult sahtliga voodi ning ilma sahtlita voodi ei vasta Tarbija ootustele ja vajadustele.

29.07.2019 küsis Tarbija Kauplejalt, millal puuduoleva sahtli saab. Kaupleja vastas, et sahtlit enam tellida ei saa. Tarbija palus Kauplejalt infot, kuhu võib ta voodi tagastada, et müügilepingust taganeda.

Juhul kui Kaupleja ei oleks puuduse ilmnemisel lubanud sahtlit asendada, oleks Tarbija taganenud müügilepingust 14-päevase taganemistähtaja jooksul.

24.10.2019 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 03.12.2019 saadetud kirjaga, milles sisulist lahendust tarbija nõudele ei pakuta.

04.12.2019 saatis tarbija komisjonile kirja, milles esitab vastuväited kaupleja vastusele. Tarbija märgib, et kaupleja palus saata tagasi kogu sahtli, mitte vaid sahtli põhja. Vastavalt kaupleja korraldustele ja nende müügi üldtingimustele ka tarbija toimis. Kogu sahtli tagasi saatmine on ka loogiline, sest ainult nii on võimalik tuvastada, millest ja kuidas tekkis muljumisjälg, seda reklameerida ning veenduda, et tarbija ei ole seda ise tekitanud vaid tegemist on transpordi käigus tekkinud vigastusega. Tarbijat ei juhendanud keegi, et peaks kuidagi markeerima saadetist ja tarbija eeldas, et kullerfirma markeerib selle vastavalt oma tellimusele ise. Tegemist oli toote originaalpakendiga, kus peal oli ka saadetise markeering, millega toode saadeti. Kaupleja kirjutab 01.02.2019 tarbijale, et kullerfirma tarnib talle sahtli (seega ka nemad teadsid, et tuleb tarnida kogu sahtel, mitte vaid sahtlipõhi).

04.03.2019 vabandas kaupleja inimliku eksituse pärast ja lubas esimesel võimalusel korraldada puuduvad sahtli osad, lubades need tellida. Seega kaupleja tunnistas sellel hetkel süüd sahtli kadumise pärast.

Voodi sahtel oli tarbija jaoks oluline ostu tingimus voodi väljavalimisel, ostmisel ja on seda ka täna. Pakutud 40€ kompensatsiooni eest ei saaks mitte kuskilt samasuguse katteriidega kaetud voodi sahtlit, mis sobiks ülejäänud voodiga.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib lepingust taganeda ning saada tagasi kauba eest tasutud 309 eurot.

Kaupleja vastuväited

Kaupleja märgib 03.12.2019 saadetud vastuses, et klient tellis endale pesukastiga voodi ning sai selle kätte 28.12.2018. Samal päeval tuli ka kiri, et pesukasti põhi on transpordi käigus saanud kahjustada, mida olime ka nõus välja vahetama.

Seejärel palusime kliendil vigase sahtlipõhja kullerile anda ning lasime terve põhja asemele toimetada. Kahjuks aga kulmineerus olukord selliselt, et klient andis kogu sahtlikomplekti kullerile, kuhu kuulusid siis sahtlipõhi ja seda ümbritsev raam, kuigi vaja oli anda ainult põhi.

DPD (kullerfirma) toimetab põhja tagasi lattu aga kuna muud asjad andis klient kullerile üle ilma pakisildita, siis neid kahjuks kullerfirma leida ei suutnud oma terminalist.

Kuna 14-päevane tagastusõigus oli selleks ajaks lõppenud, pakuti kliendile välja, et kompenseeritakse rahaliselt puuduolev sahtel, mille klient saab mujalt soetada.

Kahjuks klient selle lahenduskäiguga ei nõustunud ning soovib, et telliksime talle

nüüd veelkord uue sahtli. Proovisime omalt poolt ka laoga rääkida, kuid kahjuks ei ole võimalik eraldi sahtleid juurde tellida konkreetsele voodile.

Kuna voodi hinnaks oli 328,95 € siis pakkusime kliendile välja, et kompenseerime 10% tellimuse summast st. 33€, kuid sellega klient kahjuks ei nõustunud.

Komisjoni põhjendused

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 13.12.2018 müügilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 järgi. Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas Tarbijal esineb õiguslik alus lepingust taganemiseks.

Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata VÕS § 56 lg 1 järgi 14 päeva jooksul.

Asjaoludest nähtuvalt tarbija 14-päevase tähtaja jooksul müügilepingust ei taganenud. VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217 lg 1 ja lg 2 p 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele ja sealhulgas ka kvaliteedi osas.

VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale.

Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Nimetatud sätte kohaselt lasub asja lepingutingimustele vastavuse tõendamise kohustus müüjal.

Asja materjalidest nähtuvalt on kaupleja korduvalt omaks võtnud lepingu eseme lepingutingimustele mittevastavuse.

Lepingutingimustele mittevastava asja (vigastusega sahtlipõhi) üleandmisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses. Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 223 lg 1 kohaselt loetakse müüjat müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas ka siis, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist.

Sellisel juhul ei pea ostja määrama müüjale tema kohustuse täitmiseks VÕS §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega ning võib muu hulgas lepingust taganeda.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja ei ole asja parandanud mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist. Komisjon luges juhtumi asjaolusid arvestades mõistlikuks parandamise tähtajaks 30 päeva. Komisjon leidis eelnevast lähtudes, et tarbijal oli õigus lepingust taganeda kaupleja poolse olulise lepingurikkumise tõttu.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse võlaõigusseaduse §-s 111 sätestatut. Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

Margus Kingisepp
allkirjastatud digitaalselt

Kristina Jerjomina
allkirjastatud digitaalselt

Heli Põder
allkirjastatud digitaalselt