

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-02786  
Otsuse kuupäev 09.07.2024  
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija  
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Tarbija nõuab veebitellimuse müügilepingust taganemist 14-päevase taganemisõiguse alusel.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja kohustub tarbijale VÕS § 208 lg 1 tähenduses müügilepingu täitmisena üleantu tagastama VÕS § 189 lg 1 alusel ning tarbija kohustub müüjale tagastama ostetud kauba.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamisele järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Tarbija tellis kaupleja veebipoest tooli, mille sai kätte 06.02.2024.

Tarbija võttis tooli pakendist lahti ning pani selle kokku. Tool ei sobinud tarbijale ning 16.02.2024 pöördus ta kaupleja poole taganemisavaldusega.

Kaupleja keeldus asja tagasi võtmast viidates kaupleja tagastuspoliitikale, et tagastamiseks peab kaup olema avamata ja kokkupanemata.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja keeldub asja tagasi võtmast viidates oma e-poe reeglitele, et kokku pandud ja katsetatud asju tagastada ei saa.

Kaupleja väitel, kuna tool oli kokku pandud, siis tooli mehhanism lukustub ning metalli hõõrdumise järel on näha kasutusjälgi, mis muudab asja oma kaubandusliku väärtuse kaotanuks.

Kaupleja hinnangul ei oleks pidanud tarbija tooli kokku panema, et tooli omadustega ning toimimisega tutvuda.

## Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning mõlema poole seisukohtadega ja leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada. Pooled on sõlminud müügilepingu VÕS § 208 lg 1 tähenduses. Müügilepingu regulatsiooni järgi on müügilepingu poolte peamisteks kohustusteks ostja poolt tasuda kokkulepitud hind ning müüja poolt anda ostjale üle olemasolev, valmistatav või müüja poolt tulevikus omandatav asi. Seejuures kohustub müüja tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale.

Vaidlust ei ole selle üle, et kaupleja on kauba müünud ja tarbija on kauba saanud kätte. Tarbija ja kaupleja on eriarvamusel küsimuses, kas tarbijal on praegusel juhul õigus lepingust VÕS § 56 lg 1 alusel taganeda või mitte. Tarbija leiab, et kuivõrd ta ainult pani toote kokku, proovis toodet ja see ei vastanud tarbija ootustele, siis ta soovib toote tagastada ning tal on selleks õigus 14 päeva jooksul. Kaupleja soovib leida, et tarbijal ei ole õigust kaupa tagastada, sest müügiesemel on peal kasutamisläbimõeldud - tooli mehhanism lukustumise ning metalli hõõrdumise järel on näha kasutusjälgi, mis muudab asja oma kaubandusliku väärtuse kaotanuks.

Seadus sätestab tarbijale õiguse sidevahendi abil sõlmitavast lepingust taganeda põhjust avaldamata seetõttu, et tarbijat kaitsta emotsioonistude eest ning põhjusel, et tarbijal ei pruugi väljaspool äriruume müüdava kauba puhul olla täit ettekujutust toote omadustest ning sidevahendi teel võib ostjal tekkida väärarusaam toote funktsionaalsusest, disainist ja muudest omadustest. Seaduses sätestatud 14 päevase tagastusõiguse mõte on anda tarbijale võimalus veenduda toote omadustes sellisel määral, mis on toote omaduste kindlaksmääramiseks minimaalselt vajalik.

VÕS § 56 ülamärkega 2 lg 4 kohaselt tagastamisele kuuluva asja halvenemise korral vastutab tarbija asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vaja asja olemuse, omaduse ja toimimises veendumiseks. Komisjonile esitatud tõendite põhjal ei ole võimalik järeldada, et tarbija oleks kaupa kasutanud selliselt, mille põhjal saaks järeldada, et tarbija väljus asja olemuse, omaduste ja toimimise veendumise miinimumist.

Euroopa Kohus on 27.märtsi 2019 kohtuotsuses C-681/17, EU C:2019:255, p-s 32 märkinud, et tarbijakaitse direktiivi 2011/83 artiklist 1 tuleneb, et direktiivi eesmärk on kindlustada tarbijakaitse kõrge tase. Komisjon lähtub Euroopa Kohtu suunistest ka siseriikliku õiguse kohaldamisel. Nimelt on tarbija kauplusega võrreldes ebasoodsamas olukorras, kuna ta on tavaliselt teisest lepingupartnerist majanduslikult nõrgemal positsioonil ja õigusküsimustes vähem kogenud.

Taganemisõiguse eesmärk on kaitsta tarbijat konkreetses olukorras, mis valitseb kauglepingu korral, mille puhul tarbijal ei ole võimalik tegelikult toodet näha ega osutatava teenuse laadiga tutvuda enne lepingu sõlmimist. Lepingust taganemise õigus on seega mõeldud kompenseerima ebasoodsat olukorda, milles on tarbija kauglepingu sõlmimise korral, nähes talle ette sobiva järelemõtlemisaja, mille jooksul ta saab omandatud asja kontrollida ja järele proovida (vt 23. jaanuari 2019. aasta kohtuotsus Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 45).

Järelikult tuleb Euroopa Kohtu ja tarbijavaidlusekomisjoni senise praktika järgi asuda seisukohale, et erand taganemisõigusest on kohaldatav üksnes juhul, kui kõnealust kaupa enam üldse võimalik turustada või kui asja uuesti turustamine oleks niivõrd keeruline, et sisuliselt ei oleks seda võimalik teha. Eelkõige saaks selline olukord tekkida siis, kui kaup peaks vastama

mingisugustele eriomadustele või nõuetele, mille taastamine on ülemäära keeruline. Praegusel juhul selliseid asjaolusid ei esine.

Direktiivi 2011/83 artikli 14 lõikest 2 koostoimes selle põhjendusega 47 tuleneb, et tarbija vastutab kauba väärtuse mis tahes vähenemise eest, mis on tekkinud kauba kasutamisest, mis ei olnud vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, ilma et tarbija siiski kaotaks oma taganemisõiguse (vt analoogia alusel 3. septembri 2009. aasta kohtuotsus Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, punkt 29).

Kuivõrd tool on pandud kokku selleks, et kauba omadustes ja toimimises veenduda, siis ei ole tarbija automaatselt kauba väärtuse vähenemise eest vastutav ainuüksi põhjusel, et tarbija tooli kokku pani. Kuna poes on üldiselt olemas müüdavast kaubast näidised, siis sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul ei ole tarbijal võimalik toote omadustes, olemuses ja toimimises veenduda ilma, et ta toodet sihtotstabeliselt prooviks. Komisjon mõnab, et kaupleja tüüptingimuste p-s 8.4.1 on sätestatud, et kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks tuleks toodet käsitleda üksnes nii, nagu saaks käsitleda ka tavapärases füüsilises poes. Sama põhimõtte sätestab VÕS § 49 ülamärkega 3 lg 3. Komisjon tõlgendab seda sätet selliselt, et kaupluses on toote omadustest võimalik veenduda üldjuhul läbi kauplustes väljapandud näidiste, mille eesmärk on anda tarbijale võimalus tootega tutvuda. Seega ei tähenda kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumine seda, et füüsilises poes peaks tarbijal olema võimalus veenduda konkreetse partiis oleva konkreetse eseme omadustes, kuivõrd üldjuhul kannavad seda eesmärki tootenäidised.

Lähtudes ülaltoodust rahuldab komisjon tarbija avalduse.

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/