

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14801  
Otsuse kuupäev 04.02.2025  
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija  
Kaupleja Ostaeu OÜ (16193580)

Tarbija nõue Tarbija soovib lepingu üles öelda ja 158.55 euro hüvitamist.

### Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja kohustub tarbijale toimetama kauba kätte hiljemalt 21.02.2025 ilma täiendavat makset küsimata. Kohustuse rikkumise korral tuleb kauplejal hüvitada alates 22.02.2025 tarbijale tekkinud kahju summas 158,55 eurot viivitamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, siis on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Tarbija tellis Suurbritannias asuvast e-poest jalanõud hinnaga 158.55 eurot ja valis kohaletoimetamise viisiks Kaupleja teenuse.

Tarbija vaatas Kaupleja kodulehel olevast kalkulaatorist, et kauba saatmine Suurbritanniast Eestisse läheb maksma 12 eurot, mistõttu ta oma ostuotsuse tegi.

Tarbija ostetud kaup toodi Kaupleja Suurbritannias asuvasse lattu.

Tarbija täitis deklareerimiseks vajalikud dokumendid, teavet deklareerimisel maksmisele kuuluva summa kohta ta ei saanud.

Pärast deklaratsiooni kinnitamist palus Kaupleja Tarbijal esitada tellimus kauba saatmiseks Eestisse. Tellimuse esitamisel teavitas Kaupleja esimest korda Tarbijat, et tal tuleb tasuda 112.07 eurot. Kogu tellimise protsessi juures ei olnud infot, et lisanduvad deklareerimisel määratavad tasud, summale lisandub tollimaks vms.

Summa on Tarbija jaoks liiga suur ja kui ta oleks seda teadnud enne kauba ostmist, ei oleks ta tehingut teinud.

Tarbija hinnangul ei andnud teenuse pakkuja talle piisavalt infot teenuse tellimisel tasumisele kuuluva summa kohta.

30.10.2024 soovis Tarbija tellimuse tühistada.

31.10.2024 Kaupleja selgitas Tarbijale, et Kaupleja veebilehel olevas kalkulaatoris saab arvutada Kaupleja teenuse maksumuse. Kolmandatest riikidest kauba tellimisel tuleb tasuda transport, saadetise deklareerimine, impordimaksud, mis makstakse tollile.

31.10.2024 teatas Tarbija Kauplejale, et pakk tuleb tagastada saatjale (kauba müüjale).

04.11.2024 vastas Kaupleja, et kolmandates riikides nad tagastusteenust ei paku.

Kaupleja teatas, et saadetist hoitakse kolm kuud, kui selle aja jooksul tellimust ei vormistata, siis pakk utiliseeritakse.

Tarbija on pandud väljapääsmatusse olukorda, kus tal ei olnud võimalik kauba müüjale pakki tagastada, kuna Kaupleja seda tegema ei nõustunud. Kauba kättesaamiseks tuleks tal aga täiendavalt tasuda peaaegu kauba maksumusega võrdne ja seega ebamõistlikult suur summa lisaks, millest Tarbijat eelnevalt ei teavitatud, vastasel korral kaup, mille eest on ta tasunud 158.55 eurot, hävitatakse.

### **Kaupleja seisukoht:**

Soovime rõhutada, et enne meie teenuste kasutamist kinnitab iga kasutaja, et on tutvunud ja nõustunud veebilehel buyeu.ee esitatud reeglite ja tingimustega.

Kliendi viidatud kalkulaator näitab selgelt vaid saadetise transpordikuluseid ega sisalda täiendavaid tasusid, mis kehtivad kolmandatest riikidest pärit saadetistele. Oleme lisatud selguse huvides manustanud ekraanipildid buyeu.ee vastavatest tingimustest inglise keeles.

Hinnakalkulaatoris on märgitud: \*,„Oluline! Transpordihind ei sisalda tollivormistuse, impordi- ja transiidideklaratsiooni tasusid, mis arvutatakse pärast saadetise meie süsteemis deklareerimist.” Kalkulaator arvutab ainult transpordihinna.

Samuti peame märkima, et meie hinnakirjas on teave: „KÕIGILE saadetistele Suurbritanniast rakendub impordi käibemaks (21% saadetise ja selle transpordikulude väärtusest).

Saadetistele Suurbritanniast rakendub haldustasu:

Saadetise väärtus 0,00–150,00 eurot – 8,99 eurot;

Saadetise väärtus alates 150,00 eurost – 29,99 eurot.

Tellimustele üle 150,00 euro võib olenevalt kaubakategooriast rakenduda tollimaks.

Keelatud kaupadele (reegli punkt 3.4) transporti ei teostata. Nende puhul tuleb tasuda vastuvõtu- ja tagastamistasu müüjale (mis sõltub saadetise mõõtmetest ja kaalust).”

Kliendi saadeti asub hetkel Leedus jaotuskeskuses ning ootab kliendi tegevust tellimuse vormistamiseks, vajalike tasude tasumiseks ning makse- ja tarneviisi valimiseks. Lisaks rõhutame, et buyeu.ee tingimuste kohaselt ei ole kolmandatest riikidest pärit saadetiste tagastamine võimalik.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbija tellis Suurbritannias asuvast e-poest jalanõud hinnaga 158.55 eurot ja valis kohaletoometamise viisiks kaupleja teenuse. Tarbija vaatas kaupleja kodulehel olevast kalkulaatorist, et kauba saatmine Suurbritanniast Eestisse läheb maksma 12 eurot.

Tarbija ostetud kaup toodi kaupleja Suurbritannias asuvasse lattu. Tarbija täitis deklareerimiseks vajalikud dokumendid, teavet deklareerimisel maksmisele kuuluva summa kohta ta ei saanud.

Pärast deklaratsiooni kinnitamist palus kaupleja tarbijal esitada tellimus kauba saatmiseks Eestisse. Tellimuse esitamisel teavitas kaupleja esimest korda tarbijat, et tal tuleb tasuda 112.07 eurot. Kogu tellimise protsessi juures ei olnud infot, et lisanduvad deklareerimisel määratavad tasud, summale tollimaks või muud tasud.

Summa on tarbija jaoks liiga suur ja kui ta oleks seda teadnud enne kauba ostmist, ei oleks ta tehingut teinud. Tarbija hinnangul ei andnud teenuse pakkuja talle piisavalt infot teenuse tellimisel tasumisele kuuluva summa kohta. Tarbija soovib 158,55 euro hüvitamist.

Pooled vaidlevad selle üle, kas kaupleja pidi tarbijale edastama täpse hinna kalkulatsiooni või mitte. Tarbija ei mõista, miks ei ole võimalik enne teenuse võtmist summat näha ning kas teenuseosutajal on õigus hoida kinni talle kuuluvaid asju.

Kaupleja ja tarbija on sõlminud sidevahendi abil teenuse osutamise lepingu (VÕS § 52), millega kaupleja kohustus tasu eest tarbijale tarnima kolmanda riigi e-poest tarbija tellitud kauba.

VÕS § 54 lg 1 p 6 kohaselt esitab ettevõtja tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumuse tegemist lepingu eseme koguhinna koos maksudega või juhul, kui lepingu eseme olemusest tulenevalt ei ole hinda mõistlike jõupingutustega võimalik enne arvutada, hinna arvutamise viis, ning kõik täiendavad veo-, posti-, kättetoimetamise või mis tahes muud kulud, kui need kulud tuleb kanda tarbijal, või kui neid kulusid ei ole mõistlike jõupingutustega võimalik enne arvutada, siis teave selle kohta, et võidakse nõuda selliste täiendavate kulude tasumist.

Seadus ei nõua, et kõik kulud tuleks tingimata kaupleja poolt välja arvutada ja hinnakalkulatsioonile lisada ja komisjonile ei ole esitatud tõendeid, mis võimaldaks hinnata, kas kaupleja saaks mõistlike pingutusteta arvutada välja kogumaksumuse. Seetõttu on seadusandja pannud kauplejale kohustuse esitada teave selle kohta, et võidakse nõuda selliste täiendavate

kulude nõudmist. Komisjon on kontrollinud kaupleja veebilehte ning leidnud, et kaupleja on märkinud hinnakalkulaatori juurde järgmise teksti: „*Tähtis! Kalkulaator annab hinnangulise lisatasude suuruse. Lõplik tasumisele kuuluv summa võib erineda täiendavate tollimaksude tõttu, mille väärtus on üle 150 euro.*“

Teisalt, menetlusse on kaupleja esitanud hoopis väljavõtte (kuvatõmmise) inglise keelde muudetud veebilehelt, millelt nähtub järgnev tekst: „*Important! The shipping price does not include customs brokerage, import and transit declaration fees, which will be calculated once the item is declared in our system.*“ Tekstid erinevad teineteisest enda sisult.

Komisjonile esitatud kirjalikus seisukohas on kaupleja märkinud järgmist. „*Hinnakalkulaatoris on märgitud: \*,Oluline! Transpordihind ei sisalda tollivormistuse, impordi- ja transiidideklaratsiooni tasusid, mis arvutatakse pärast saadetise meie süsteemis deklareerimist.*“ Kalkulaator arvutab ainult transpordihinna.“ Kaupleja eksitab komisjoni, sest sellist teksti tarbijale kuvatud ei ole ning sellist teksti ei nähtu kaupleja veebilehe eestikeelselt versioonilt. Kaupleja ei ole tarbijat teavitanud selle kohta, milliseid kulusid võidakse tarbijalt täiendavalt nõuda. Ainuüksi viide võimalikule tollimaksule ei ole piisav.

Kokkuvõtlikult, kuivõrd kaupleja ei ole tarbijat nõuetekohaselt hinna kujunemisest teavitanud, siis on kaupleja rikkunud lepinguelse teabe andmise kohustust, mistõttu astus tarbija kauplejaga lepingusse ning tellis kauplejalt teenuse, mida ei oleks tellinud õige teabe esitamise korral.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude summas 158,55 eurot.

Komisjon leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada vastavalt alljärgnevale. Komisjonil tuleb analüüsida, kas tarbija nõue on põhjendatud ja millises ulatuses kuulub rahuldamisele. Tarbija võib võlaõigusseaduse (VÕS) § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27):

- kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandatud;
- tarbijale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kauplejale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Põhimõtteliselt peab kõiki kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 esimese lause järgi tõendama tarbija. VÕS § 103 lg 1 teise lause järgi eeldatakse siiski, et kohustuse rikkumine ei ole vabandatud.

Kuivõrd tarbija nõuab kahju hüvitamist kohustuse täitmise asemel, siis VÕS § 115 lg 2 kohaselt võib kahju hüvitamist nõuda üksnes täiendava tähtaja möödumisel. Täiendav tähtaeg on võimalus kauplejale täita tarbijaga sõlmitud lepingut ja kaup tarbijani toimetada. Kuivõrd tarbija ei ole kauplejale täiendavat tähtaega kohustuse täitmiseks määranud, siis on tarbija nõue rahuldatav üksnes juhul, kui kaupleja enda kohustust ei täida. Kauplejal tuleb seetõttu toimetada tarbijale kaup kätte hiljemalt 21.02.2025. Kui kaupleja seda kohustust rikub, siis tuleb kauplejal hüvitada kahju, mida komisjon analüüsib alljärgnevalt.

Kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud (VÕS § 127 lg 1). Järelikult, kui kaupleja ei täida lepingut ega toimetata tarbijale kaupa kätte, siis tuleb VÕS § 127 lg 1 mõttes kauplejal hüvitada tarbijale kauba maksumus, summas 158,55 eurot.

Põhjusliku seose tuvastamisel tuleb juhendada *conditio sine qua non* põhimõttest (VÕS § 127 lg 4), mille järgi ajaliselt eelnev sündmus loetakse hilisema sündmuse põhjuseks, kui ilma esimese sündmuseta poleks ajaliselt hilisemat sündmust toimunud. Selleks saab kasutada elimineerimise meetodit, mille abil jäetakse kaupleja väidetav tegu mõtteliselt kõrvale ja uuritakse, kas kahjulik tagajärg oleks ilma selleta saabunud (vt selle ja ka põhjusliku seose kindlakstegemise kohta üldiselt Riigikohtu 26. septembri 2006. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-53-06, p 11). Tegevusetuse korral saab kasutada asendamismeetodit, mille abil asendatakse ära jäänud tegevus mõtteliselt ning vaadatakse, kas kahju oleks siis jäänud olemata.

Komisjon on tuvastanud, et kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1). Kaupleja kohustus lepinguelse teabena tarbijale esitada üksikajaliku hinna kujunemise alused või kui neid ei ole võimalik mõistlike pingutusteta enne arvutada, siis teabe selle kohta, et võidakse nõuda selliste täiendavate kulude tasumist. Kaupleja on üksnes viidanud tollimaksule ega ole enda puudujääki eemaldanud ka pärast seda, kui kaupleja sõlmis tarbijaga lepingu. Muudele täiendavatele võimalikele kuludele kaupleja tarbija tähelepanu juhtinud ei ole. Ebaõigest teabest on kaupleja tekitanud tarbijale kahju. Kui teave oleks olnud nõuetekohane, siis ei oleks tarbija ostu teinud, kauplejaga lepingut sõlminud ning talle ei oleks kahju tekkinud.

Kaupleja tekitatud kahju on praegusel juhul kaetud ka rikutud kohustuse kaitse-eesmärgiga VÕS § 127 lg 2 mõttes, kuivõrd kahju hüvitamise eesmärk on tekkinud kahju eest kauplejat kaitsta. Teavitamiskohustuse rikkumine annab aluse kahju hüvitamise nõudeks VÕS § 115 alusel (3-2-1-62-13, p 15; 3-2-1-136-12, p 26).

Samuti pidi kaupleja tekkinud kahju võimaliku rikkumise tagajärjena nägema ette, või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal. Kahju on tekitatud kaupleja hooletusest.

Komisjon rahuldab tarbija avalduse. Kaupleja kohustub täitma lepingut ilma lisatasu küsimata ning tarbijale toimetama kauba kätte hiljemalt 21.02.2025. Kui kaupleja seda ei tee, siis on kaupleja kohustatud alates 22.02.2025 hüvitama tarbijale tekkinud kahju summas 158,88 eurot.

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/