

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09955
Otsuse kuupäev 12.08.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja EMIKA FASHION OÜ (14727838)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine summas 230,80 eurot.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 230.80 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama 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:

Tarbija tellis 17.06.2025. a kaupleja e-poest emikafashion.com erinevaid tooteid (tellimus nr 72804) ja tasus nende eest samal päeval 315,35 eurot.

Tellimust esitades valis tarbija küll kättesaamise poest, kuid tal ei olnud võimalik kaubale järele minna ning tarbija palus 07.07.2025. a saata kauplejal tooted pakiautomaati. Tarbija sai tooted kätte 09.07.2025. a ja tagastas need kauplejale. Kaupleja on kinnitanud 19.07.2025. a toodete kättesaamist, kuid keeldunud tarbija taganemissoovi aktsepteerimast väites, et tagastamise aeg on möödas.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et nõustus e-poe tingimustega, milles ei ole märgitud, et kauba hoiustamistähtaeg on 10 päeva.

Kaupleja seisukoht:

Klient esitas tellimuse kuupäeval 17.06.2024, märkides kättesaamisviisiks „Tulen ise järele“. Üks kleitidest polnud kahjuks saadaval ning me tagastasime selle eest kohe raha. Seetõttu erinevad tellimuse kogusumma ja kliendi nõude summa.

Saatsime kliendile kolm e-kirja, et tellimus on valmis ja tuleb 10 päeva jooksul järele tulla.

Kahjuks ei saanud me neile kirjadele vastust.

07.07 kirjutas klient, et vabandab ning soovib siiski posti teel kättetoimetamist, sest oli tellimuse vormistamisel eksinud.

08.07 saatsime tellimuse välja ja 19.07 tagastati see meile. Kliendile on selgitatud, et ei saa tagastust aktsepteerida sellise pika hoiustamise perioodi tõttu ning pakkusime välja lahenduse – vahetuse (kas e-poe kupongi kaudu või kohapeal poes). Klient keeldus sellest.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule. Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1¹). Tarbija ostis kauplajalt e-poest tooted.

Tarbija soovis tooted tagastada 14 päevase taganemisõiguse juures. VÕS § 56 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata.

Kaupleja taganemisõigusega ei nõustu, kui võrd tarbija nõustus ise toodetele järgi tulemisega ning hiljem muutis seda pakiautomaati saatmise võimaluseks. Komisjon märgib, et antud juhul ei mängi rolli, mis ajal see toode nõ “valmis” oli, vaid millal tarbija tooted reaalselt kätte sai. Tegemist on VÕS imperatiivse normiga, millest kõrvale kalduda ei saa. Seega tuleb lähtuda ajast, mil tarbija tooted kätte sai ning seejärel algab 14 päevane taganemisõigus. Antud juhul on taganetud tähtaegselt.

Komisjon märgib täiendavalt, et Euroopa Kohus kohtuasjas nr C 489/07 on leidnud, et tarbija taganemisõigus on nähtud ette, et kaitsta tarbijat eriolukorras, mis valitseb sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, arvestades, et „tarbija ei saa tegelikult toodet näha ega osutatava teenuse laadiga tutvuda enne lepingu sõlmimist”. Lepingust taganemise õigus on seega mõeldud kompenseerima ebasoodsat olukorda, milles on tarbija sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, nähes talle ette sobiva nn järelemõtlemisaja, mille jooksul ta saab omandatud asja kontrollida ja järele proovida.

Tarbija on taganenud tähtaegselt. Seega on tarbijal õigus kogusummale. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitaitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Komisjon selgitab, et Riigikohus on korduvalt väljendanud seisukohta, et lepingust taganemise kehtivuseks peavad olema täidetud nii selle formaalsed eeldused, eelkõige olema esitatud vastaspoolele õigel ajal taganemisavaldus kui ka sisulised (materიაalsed) eeldused, st taganemiseks peab olema seda õigustav põhjus, eelkõige oluline lepingurikkumine VÕS § 116 mõttes. VÕS § 116 lg 1 kohaselt

võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Komisjoni hinnangul on täidetud kõik materiaalsed ja formaalsed eeldused, et lepingust taganeda.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/