

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08786
Otsuse kuupäev 16.08.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja ETR1 GROUP OÜ (12741670)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, rahaline nõue 336 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 336 eurot.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 12.05.2025.a kauplejalt kaks madratsit Dayton 145 (100x200 cm), hinnaga 336 eurot (Arve nr. EE1945171 ja 21.05.2025-samal päeval sai tarbija ka kauba kätte).

Tarbija avalduse kohaselt pöördus ta 25.06.2025.a kaupleja poole ja soovis kasutada 365-päevast 100% raha tagasi garantiid, mida kaupleja oma kodulehele lubab ning kauba tagastada, kuid sai eitava vastuse, sest puudus originaalpakend. Kaupleja standardite kohaselt ei ole sellised madratsid enam edasimüügiks kõlblikud. Tarbijale pakuti allahindlust 50 eurot.

Tarbija selgituste järgi on madratsid kasutamata ja puhtad ning pakendiks oli tavaline kile, mille ta eemaldas. Tarbija oli valmis madratsid uuesti kiletama, kuigi kile eemaldamine ei muuda toodet kasutatuks ega hügieeniliselt kõlbmatuks.

Originaalpakendi nõue oli välja toodud üldtingimustes, mitte aga rahuolugarantii lubaduse juures eraldi rõhutatud. Tarbija on arvamisel, et pakendil ei ole määravat rolli ja tal on õigus madratsid tagastada.

Tarbija viitab VÕS § 56 lg 5 ehk kaupleja on pakkunud 365-päevast raha tagasi garantiid, mis on siduv müügingimus. Tarbija viitab Euroopa Kohtu lahendile, mille kohaselt ei kuulu madrats tervisekaitselise ega hügieenilise kauba hulka ja seda saab 14 päeva jooksul tagastada isegi siis,

kui pakend on avatud.

Vabatahtliku rahulolugarantii puhul peaks kehtima mõistlikkuse ja proportsionaalsuse põhimõte, kus pelgalt kile puudumine ei tohi olla aluseks tagastuse välistamiseks.

Kuna originaalpakendis hoidmise nõue ei olnud enne ostu selgelt välja toodud, siis polnud see tarbija arvates lepingu osa ja on rikutud info andmise kohustust ja muudab tingimuse tühiseks.

Peale kaupleja selgitusi tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, lisas tarbija, et on veel Saksa õigusest tulenevaid lahendeid, mis samuti on otsustanud, et pakendi eemaldamine ei tühista taganemisõigust ning sellised tingimused loovad ebamõistliku ja -soodsa olukorra. Selliseid tüüptingimusi on peetud kehtetuteks.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas, et 365 päeva raha tagasi garantii kehtib kõigile nende e-poest tellitud toodetele juhul, kui need vastavad meie tagastustingimustele milleks on:

Hea kvaliteediga kaupade tagastamise tingimused:

- Tagastatav kaup peab olema originaalpakendis. Märkus. Toote kontrollimiseks võite eemaldada pakendi pitseerimiseks kasutatud teibid.
- Kokkupandud või kokku panna proovitud mööblit ei saa tagastada.
- Toode peab jääma ostja poolt kahjustamata.
- Toode peab sisaldama oma esialgset kaubanduslikku välimust (terve etikett, kahjustamata kaitsekile jne) ja säilitama oma kasutusomadused. Märkus: See punkt ei kehti defektse toote tagastamise korral.
- Tagastatav toode peab olema sama moodi komplekteeritud, nagu selle ostja algselt kätte sai.
- Kasutatud toodet ei saa tagastada.
- Tagastatud kaubale saame ise järgi tulla, kuhu kauba-minibuss pääseb.

Tulenevalt kirjavahetusest tarbijaga ja suhtlusest on kauplejal alust arvata, et madratsid olid kasutuses vahemik 21.05 – 25.06.2025.a (36 päeva).

Kirjavahetuses viitab tarbija, et soovib madratseid teisest kohast tellida, mida kaupleja tõlgendab, et madratsid on tarbijal kasutuses, kuni ta uued madratsid kätte saab.

365 päeva raha tagasi garantii kehtib kasutamata toodetele ning selle väärtus seisneb näiteks selles, et juhul kui tooted jõuavad varem kui kodu/kontori renoveerimine valmis saab, siis soovi korral on võimalik toode tagastada.

Vaidlusaluses olukorras pakuti tarbijale olukorra leevendamiseks allahindlust, et olla kliendi jaoks alati olemas ning pakkuda mõlemale osapoolle positiivne ostukogemus, kuid kuna on ilmselgeid viiteid, et toodet oli kasutatud enam kuu kui aja vältel, siis kahjuks see ei ühti kaupleja tingimustega.

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. Tarbija ostis kauplajalt madratsi.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on toote tagastamise üle ning tüüptingimuste kohalduvuses.

Seega on sisuliselt vaidlus laiendatud 365 päeva garantii tingimuste üle.

Sisuliselt on vaidlus üksnes tingimuse üle “kasutatud toodet ei saa tagastada”. Sellise tingimuse puhul kehtivad kõik lepingutingimustele esitatavad nõuded – see peab olema selgelt ja arusaadavalt esitatud, mõistlikuse põhimõtte (VÕS § 7) ning hea usu põhimõttega kooskõlas (VÕS § 6). Samuti ei tohi tegemist olla ebamõistlikult kahjustava tüüptingimusega (VÕS § 42 lg 1).

Tüüptingimuste võimalikku kasutamist tuleb õiguse kohaldamisena kontrollida põhimõtteliselt iga tarbija ning majandus- ja kutsetegevuses osaleva isiku vahel sõlmitud lepingust tekkinud vaidluse lahendamisel (vt RKTko nr 3-2-1-140-05, p 12).

Kõrvalekalded seadusest on lubamatud, kui lepingu teine pool on tarbija ning sellised tüüptingimused on tühised. Kõrvalekalded võivad aga olla lubatud, kui teine pool on majandus- või kutsetegevuses (VÕS § 44). Käesoleval juhul on üks pool tarbija ning teine pool ettevõtja, kes tegutseb majandus- või kutsetegevuses. Seega tuleb analüüsida tüüptingimuste tühisust.

VÕS 35 lg 2 järgi eeldatakse, et tüüptingimust ei ole eraldi läbi räägitud (vt eeltoodu kohta Riigikohtu 8. mai 2007. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-45-07, p 11; 6. juuni 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-66-12, p 12). Selleks, et lepingutingimusele ei kohalduks tüüptingimuste regulatsioon, peab tingimuse kasutaja VÕS § 35 lg-st 2 tulenevalt tõendama, et lepingupooled rääkisid

tingimuse eraldi läbi (vt Riigikohtu 30. aprilli 2007. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-150-06, p 17; Riigikohtu 8. mai 2007. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-45-07, p 11). Antud juhul seda tehtud ei ole ning tegemist on tüüptingimusega.

Selleks, et tüüptingimus oleks eelduslikult ebamõistlikult kahjustav VÕS § 42 lg 1 teise lause mõttes, ei ole tingimata vajalik, et tüüptingimus oleks sõnaselgelt vastuolus seaduses sätestatud õiguste ja kohustustega. Seaduse olulised põhimõtted võivad tuleneda ka mitme sätte koostoimest. Eesti kohtul tuleb sealjuures arvestada ka Euroopa Liidu asjakohastes direktiivides sätestatud eesmärkide ja põhimõtetega.

VÕS § 42 lg 3 p 6 järgi on ebamõistlikult kahjustav muu hulgas tingimus, mis teeb õiguse kasutamise sõltuvaks formaalsest nõudest (näiteks originaalpakendi olemasolu), mis ei ole sisuliselt põhjendatud. Käesolevas olukorras on tegemist just sellise formaalse nõudega – see takistab tagastust isegi juhul, kui kaup on kasutamata ja puhas ning edasimüügikõlblik. Samas ei oleks ka “originaalpakendi” nõue ei olnud garantiilubaduse juures selgelt välja toodud, vaid oli peidetud üldtingimustesse, kui “Kasutatud toodet ei saa tagastada”. Tarbijal ei olnud mõistlikku võimalust seda tingimust enne ostu sooritamist tähele panna või sellest isegi selliselt aru saada.

Tüüptingimust tuleb VÕS § 39 lg 1 järgi tõlgendada nii, nagu teise lepingupoolega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel mõistma pidi. Sisuliselt ei ole võimalik ka selgelt välja lugeda, et kasutatud toote alla loetakse pakendi avamist.

Euroopa Kohus (lahend C-681/17) on selgitanud, et madrats ei kuulu tervisekaitselistel või hügieenilistel põhjustel tagastamisõigusest ilmajätavate toodete hulka. Pakendi eemaldamine ei võrdu kasutamisega, kui toode on puhastatav ja kasutamata. Lisaks märkis kohus, et “nimelt ei ole selline madrats üksnes asjaolu tõttu, et see on potentsiaalselt kasutatud, lõplikult kõlbmatu uueks kasutamiseks kolmanda isiku poolt või uuesti müümiseks.”

Seega antud juhul olukord, kus pakendi avamise tõttu ei kuulu toode tagastamisele, isegi kui toode on kasutamata ja puhas, on liialt piirav ja ebamõistlik tingimus. See piirab tarbija õigust kauba olemuses ja omadustes veenduda, mis ka VÕS-st tulenevalt üks tarbijaõiguseid. Tegemist on formaalse piiranguga, mille rikkumine ei tähenda automaatselt kauba kvaliteedi või hügieenikõlblikkuse kaotust. Selline tingimus võib muuta garantii või taganemisõiguse sisutuks, sest tarbija ei saa toodet hinnata ilma pakendit avamata. Seega on tegemist ebamõistliku tüüptingimusega ning komisjon loeb selle tingimuse osaliselt tühiseks s.o selles osas, et pakendi avamisel/puudumisel ei kuulu toode automaatselt tagastamisele.

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.

Kuna tüüptingimus eelnevalt toodud põhjustel on osaliselt tühine, siis on Tarbija taganenud

tähtaegselt, kuivõrd tüüptingimused muus osas kehtivad ning lepinguline suhe on kehtiv. Kaupleja ei ole menetluse käigus tõendanud, et asja väärtus oleks tarbija tõttu vähenenud või, et sisuliselt oleks toodet kasutatud (v.a pakendi avamine), et keelduda tingimuste alusel. 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 (materiaalsed) 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/