

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08249
Otsuse kuupäev 23.08.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Makstud raha tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale lepingu alusel tasutud 387,99 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 28.05.2025. a kaupleja e-poest bigbox.ee juuksesirgendaja Dyson HT01 Airstrait ja sõlmis selle ostuks samal päeval järelmaksulepingu. Tarbija maksis toote eest 387,99 eurot.

Tarbija sai toote kätte 02.06.2025. a ja on esitanud kauplejale 03.06.2025. a taganemisteate. Tarbija on toote kauplejale 05.06.2025. a tagasi saatnud. Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga, millise järgi viimane keeldub tarbija taganemissoovi aktsepteerimast, kuna tootel on kasutusjäljed. Tarbija toob esile, et enne toote tagastamist kauplejale saadetud fotodel puuduvad tootel kaupleja viidatud jäljed. Tarbija leiab, et kaupleja keeldumine tagastust aktsepteerimast on õigusvastane ja rikub tema seadusest tulenevat taganemisõigust.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et tarbija esitas tagastusavalduse mõne päeva jooksul pärast kauba kättesaamist, kuid ei põhjendanud soovi taganeda. Kaupleja rõhutas tarbijale, et tagastus on võimalik ainult juhul, kui toode on kasutamata ja kahjustamata. Tarbijale edastati kirjalik teade, et kahjustuste tuvastamisel katkestatakse tagastusprotsess.

Pärast toote saabumist viis kaupleja läbi ülevaatus, mille käigus tuvastati seadmel mehaanilised kahjustused – kriimustused seadme korpusel. Kaupleja väidab, et need kahjustused on olulised, kuna neid ei ole võimalik taastada ning need vähendavad kauba kaubanduslikku väärtust. Kaupleja hinnangul toote väärtus langes tarbija tegevuse tõttu, mistõttu ei saa taganemisõigust aktsepteerida. Kaupleja tugineb oma argumendis põhimõttele, et toote tagastamine on lubatud üksnes juhul, kui kaup on kasutamata ja säilitab oma algse välimuse.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS § 52 kirjeldatud lepingule.

VÕS § 56 lg 1 sätestab tarbija õiguse sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul alates asja kättesaamisest. Tarbija on esitanud taganemisteate tähtajaks ja tagastanud asja nõuetekohaselt.

VÕS § 56² lg 4 kohaselt vastutab tarbija asja väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud rohkem, kui on vaja selle olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Seadus ei anna kauplejale õigust täielikult välistada tarbija taganemisõigust pelgalt kasutusjälgede tuvastamisel.

Komisjon leiab, et kaupleja ei ole esitanud piisavaid ja objektiivseid tõendeid, mis kinnitaksid, et tarbija tegevuse tõttu oli kauba väärtus oluliselt vähenenud või et toode ei olnud enam kõlblik tagastamiseks. Fotol on näha pisikriimustus toote pinnal, mis kindlasti ei takista toote edasist kasutamist. Kaupleja ei ole tõendanud, et kriimustus tulenes tarbija tegevusest ega asjaolu, et toote väärtus oleks oluliselt vähenenud. Kaupleja üldsõnaline väide ei ole piisav, et piirata tarbija õigust VÕS § 56 alusel lepingust taganeda.

Komisjon märgib, et tegemist ei ole tootega, mis kuulub erandite hulka VÕS § 53 lg 4 kohaselt (nt hügieenilistel põhjustel tagastamisele mittelubatavad kaubad). Seetõttu on tarbija õigus taganeda seadusest tulenevalt kaitstud.

Vastavalt VÕS § 187 lg 1 lõppevad müügilepingust taganemise korral ka kõrvallepingud, sh järelmaksuleping, mis on müügilepinguga majanduslikult seotud. Seega ei ole tarbija enam kohustatud täitma järelmaksulepingust tulenevaid maksekohustusi.

Lähtudes eeltoodust kuulub tarbija avaldus rahuldamisele. Kaupleja peab tagastama tarbijale makstud hinna.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/