

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-07023
Otsuse kuupäev 23.08.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Gofain Marketing Agency OÜ (14506370)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja on kohustatud andma tarbijale juhised toote tagastamiseks kuluga kuni 5 eurot ning hüvitama tarbija poolt lepingu alusel tasutud summa 52.10 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis kaupleja veebipoest Kehahooldus24.ee jalatsid hinnaga 49 eurot ning tasus lisaks transpordi eest 3.10 eurot. Tarbija pöördus 03.05.2025 kaupleja poole, et uurida tellimuse staatust, kuna kaup polnud temani jõudnud. Kaupleja teavitas 05.05.2025, et kaup on üle antud kullerile ning edastas jälgimiskoodi.

12.05.2025 pöördus tarbija kaupleja poole kahe küsimusega: esiteks soovis tarbija vahetada jalanõude suurust, kuna tellitud suurus 40 osutus liiga suureks ja sobiv oleks olnud suurus 39; teiseks juhtis tarbija tähelepanu asjaolule, et jalanõude tallas on augud, mida ei olnud müügilehel piltidel näha ega kirjeldusega esile toodud. Tarbija palus täpsustust, kuidas jalanõud taluvad vett ja kui kiiresti need kuivavad, kuna müügilehel esitatud info tekitas segadust.

Kaupleja vastas 13.05.2025, et saadab tarbijale suuruse 39 ning selgitas, et jalanõud taluvad niiskust, kuid talla all olevad augud ei tee neid täielikult veekindlaks. Samal päeval teatas tarbija, et ei soovi siiski toodet vahetada, vaid soovib selle tagastada. Kaupleja küsis üle, kas tarbija soovib asendusjalanõusid, millele tarbija vastas eitavalt, viidates 14-päevasele taganemisõigusele ning kinnitas, et saadab suuruse 40 tagasi.

14.05.2025 edastas kaupleja tagastusaadressi Hiinas.

Tarbija juhtis tähelepanu, et tellimus tehti Eesti e-poest Kehahooldus24 ning ettevõttel on Eestis registreeritud aadressid, mistõttu palus ta täpsustust, kas tagastust saab teha Eesti aadressile. Kaupleja kinnitas, et tagastusaadress on Hiinas ning viitas müügitingimustele, lisades nende foto.

Tarbija väitis, et tagastustingimused on muudetud, kuna paar päeva varem ei olnud sellist infot kodulehel näha. Kaupleja väitis, et tingimusi ei ole muudetud. Tarbija küsis uuesti, kuidas toimub suuruse vahetamine, millele kaupleja vastas 17.05.2025, et ka suuruse vahetamiseks tuleb

esialgsed jalanõud saata tagasi Hiina aadressile.

Tarbija leiab, et kaupleja ei ole pakkunud mõistlikku ega tarbijasõbralikku lahendust.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole menetluse käigus seisukohta esitanud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Komisjon juhindub tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lõikest 6, mille kohaselt, kui kaupleja ei esita arvamust menetluses määratud tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave.

VÕS § 56¹ lg 1 kohaselt peab kaupleja tagastama tarbijale kõik lepingu alusel saadud tasud viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel taganemisteate saamisest. Tarbija teavitab kauplejat taganemisest seaduses sätestatud tähtaja jooksul ning väljendas selgelt soovi lepingust taganeda.

Komisjon hindab, et kaupleja ei ole taganud tarbijale mõistlikku ega proportsionaalset tagastusviisi. VÕS § 56² lg 3 kohaselt kannab tarbija asja tagastamise kulud üksnes juhul, kui teda on sellest enne lepingu sõlmimist selgelt teavitatud. Käesolevas asjas ei ole esitatud tõendeid, et tarbijale oleks enne tellimuse esitamist olnud kättesaadav teave, et tagastus tuleb teha Hiina aadressile. Tarbija väitel selline info puudus ning kaupleja ei ole esitanud vastupidiseid tõendeid. Komisjon leiab, et ka käesoleval ajal kaupleja müügitingimustes olev teave "*Barefoot jalanõude puhul tuleb tooted saata tagasi hiina*" ei ole piisav andmaks tarbijale informatsiooni tagastamise kuludest. Komisjon märgib, et kui toote tagastamine on seatud sõltuvusse sellest, et tarbija peab selle tagastama välisriiki (nt Hiinasse) ning sellega kaasnevad märkimisväärselt kõrgemad kulud võrreldes siseriikliku tagastamisega, võib see piirata või takistada tarbija taganemisõiguse realiseerimist, mis on vastuolus VÕS § 56 eesmärgiga.

Komisjon leiab, et olukorras, kus kaupleja tegutseb Eesti veebipoe kaudu ja omab Eestis registreeritud aadresse, ei ole mõistlik ega õiglane nõuda tarbijalt kauba tagastamist välisriiki, eriti kui selle kohta puudus eelnev selge teave. Kaupleja peab võimaldama tagastamise, mis vastab hinnatasemelt sellele, mida tarbija võib mõistlikul eeldada. Käesoleval juhul leiab komisjon, et tarbija võis eeldada tagastamise kuluna kuni 5 eurot, mis vastab keskmisele paki saatmise kulule Eestis ning mis on ligilähedane algse transpordikuluga. Avalikult kättesaadavate andmete kohaselt ületab paki saatmine Hiinasse selle taseme mitmekordselt.

Komisjon leidis, et kaupleja on kohustatud andma tarbijale juhised toote tagastamiseks kuluga kuni 5 eurot ning hüvitama tarbija poolt lepingu alusel tasutud summa.

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/