

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-06221
Otsuse kuupäev 24.08.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Triton Holding OÜ (10914741)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ostusumma täielik tagastamine summas 135 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kaupleja on kohustatud tarbijale tagastama tarbija poolt tasutud summa täies ulatuses (st täiendavalt tuleb tagastada 6 eurot).

Asjaolud:

Tarbija ostis 08.04.2025 kaupleja e-poest pardakaamera Dash Cam A510 hinnaga 135 eurot (transpordikulu 0 eurot). Tarbija väitel saadeti talle toode, mis ei vastanud tellimusele – tellitud oli kahe kaameraga seade, kuid saadeti ühe kaameraga versioon. Tarbija teavitas kauplejat probleemist 11.04.2025 ning tagastas toote. Kaupleja tagastas tarbijale 129 eurot, millest 6 eurot jäeti kinni saatmiskulude katteks. Tarbija pöördus kaupleja poole täiendava selgitustaotlusega, kuid sellele kirjale vastust ei saanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja Triton Holding OÜ selgitas, et tarbijalt laekus üksnes üks e-kiri 11.04.2025, milles tarbija teavitas, et saadud toode ei vasta tellimusele. Kaupleja vastas sellele kirjale 14.04.2025, paludes täpsustust, milles seisneb väidetav ebakõla. Kaupleja väitel ei ole tarbija sellele kirjale vastanud ega esitanud täiendavaid selgitusi.

Kaupleja sõnul saabus neile hiljem tagastatud kaup, kuid pakis puudus nõuetekohaselt täidetud tagastusavaldus. Seetõttu ei olnud kauplejal võimalik tuvastada, milles seisnes tarbija väidetav probleem. Kaupleja leiab, et tarbija jättis kasutamata võimaluse selgitada olukorda nii kirjalikult kui ka tagastusavalduse kaudu.

Kaupleja kinnitas, et tellimuse ja saatelehe alusel tarniti toode „Dash A510“, mis vastab tellimuses märgitud kaubale. Kaupleja ei tuvastanud saadetud kauba ja tellimuse vahel ebakõla ning väidab, et tarnitud toode oli korrektne.

Seoses tagastatud summaga selgitas kaupleja, et kuna tarbija ei esitanud sisulist selgitust ega tõendeid toote mittevastavuse kohta, käsitleti juhtumit tavapärase tagastusprotsessina. Kaupleja rakendas üldkehtivat korda, mille alusel võib tagastatavast summast kinni pidada kuni 10 eurot saatmiskulude katteks. Antud juhul peeti kinni 6 eurot ning ülejäänud 129 eurot tagastati tarbijale 14 kalendripäeva jooksul.

Kaupleja rõhutas, et nad on pikaajaline ja usaldusväärne veebikaupmees ning on tegutsenud heas usus. Kaupleja leidis, et tarbija oleks pidanud selgitama väidetavat ebakõla, et kauplejal oleks olnud võimalik olukorda hinnata ja vajadusel lahendada. Kuna tarbija seda ei teinud, ei olnud kauplejal võimalik väidet kontrollida. Kaupleja lisas, et tagastatud toode on tänaseks edasi müüüdud ning ükski järgmine ostja ei ole kaebusi esitanud, mistõttu järeldatakse, et tootel ei olnud puudust.

Kaupleja pakkus kompromissina võimalust tagastuskulude osalist hüvitamist, kuid rõhutas, et tagantjärele ei ole võimalik väidetavat ebakõla kontrollida ega tõendada.

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 analüüsis tarbijal õigust lepingust taganeda ning leidis, et tarbijal oli õigus VÕS § 217 sätetele, mis käsitlevad kauba lepingutingimustele mittevastavust. VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab asi vastama lepingutingimustele, sealhulgas kokkulepitud omadustele. Kui tarbija tellis kahe kaameraga pardakaamera, kuid sai ühe kaameraga versiooni, võib see kujutada endast lepingutingimustele mittevastavust. Sellisel juhul oli tarbijal õigus nõuda asja parandamist või asendamist (§ 222 lg 1), samuti lepingust taganemist (§ 223 lg 1), kuna mittevastavust võis pidada oluliseks. VÕS § 223 lg 2 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda ka juhul, kui kaupleja ei ole mõistliku aja jooksul puudust kõrvaldanud. Kui tarbija oleks tuginenud kauba mittevastavusele ja esitanud vastava pretensiooni, oleks kauplejal olnud kohustus puudus kõrvaldada või toode asendada. Sellisel juhul oleks kauba tagastamine toimunud kaupleja kulul (§ 222 lg 4).

Käesolevas asjas nähtub siiski, et vaatamata tarbija väidetele toote mittevastavusest lepingule, kasutas tarbija VÕS § 56 alusel taganemisõigust (lepingust taganemine põhjust avaldamata 14 päeva jooksul), mis ei eelda kauba puudust ega selle tõendamist. Tarbija teavitas kauplejat taganemisest seaduses sätestatud tähtaja jooksul ning tagastas toote. Seetõttu tuleb vaidlust hinnata eelkõige VÕS § 56 alusel.

VÕS § 56¹ lg 1 kohaselt peab kaupleja tagastama kõik tarbijalt saadud maksed, sealhulgas kauba kättetoimetamise kulud, välja arvatud juhul, kui tarbija on valinud tavapärasest erineva tarneviisi. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, et tarbija valis eritariifse tarneviisi või et tagastus ei olnud nõuetekohane.

Komisjon analüüsis ka kaupleja väidet, et tagastatavast summast peeti kinni osa saatmiskulude katteks vastavalt “üldkehtivale korrale”. Kaupleja ei ole selgitanud, mida ta peab silmas mõiste “üldkehtiv kord” all. Kaupleja ei esitanud piisavaid tõendeid saatmiskulude kinnipidamise õigustamiseks. Komisjon rõhutab, et tarbijal on VÕS § 56 alusel seadusest tulenev

taganemisõigus, mis ei sõltu kaupleja sisekorrast ega tagastuspoliitikast. Kaupleja ei saa oma eeskirjade alusel piirata tarbija seadusest tulenevaid õigusi ega kehtestada täiendavaid tingimusi, mis vähendavad tarbijale tagastatavat summat. Selline praktika oleks vastuolus VÕS § 56¹ lg 1 sisuga.

Komisjon leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele ning kaupleja on kohustatud tagastama kinnipeetud 6 eurot.

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/