

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-10176  
Otsuse kuupäev 12.10.2025  
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija  
Kaupleja Gofain Marketing Agency OÜ (14506370)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

### **Resolutsioon:**

Rahuldada tarbija avaldus.

Tarbija on kohustatud tagastama toote. Tagastamiskulud tuleb kanda kauplejal.

Kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale toote maksumuse koos saatmiskuluga.

### **Asjaolud:**

Tarbija tellis 13.05.2025 kaupleja e-poest kehahooldus24.ee jalatsid (Barefoot, suurus 43) ning tasus nende eest ülekandega 58,10 eurot. Tarneviisina valis tarbija Smartposti pakiautomaadi.

23.05.2025 küsis tarbija kauplejalt kauba saabumise aja kohta. Kaupleja teatas, et kaup on üle antud DPD kullerile ja saatis jälgimiskoodi, mis ei kinnitanud kauba üleandmist. Kauba oodatav tarneaeg oli 2-5 tööpäeva.

29.05.2025 teatas tarbija kauplejale soovist ostust taganeda, viidates valele tarneinfot ja tarne viivitusele. Kaupleja vastas, et jalatsid saavad peatselt.

30.05.2025 saabusid jalatsid DPD pakiautomaati.

31.05.2025 teatas tarbija, et jalatsite suurus (43) on liiga väike ning palus vahetust suurema suuruse (44) vastu. Samuti viitas tarbija defektile ühe jalatsi sisevoodris. Tarbija ei jätkanud taganemissooviga, lootes heas usus, et kaupleja saadab sobivad jalatsid.

02.06.2025 vastas kaupleja, et saadab suurema suuruse ning palus defekti kohta pilte. 03.06.2025 saatis tarbija pildid ja küsis uute jalatsite saabumise aja kohta.

05.06.2025 teatas kaupleja, et jalatsid pannakse teele, kuid ei täpsustanud saabumise aega.

16.06.2025 ja 27.06.2025 küsis tarbija korduvalt jalatsite saabumise kohta. 19.06.2025 teatas kaupleja, et jalatsid on teel ja lubas saata jälgimiskoodi, mida ei saadetud.

01.07.2025 saabusid uued jalatsid DPD pakiautomaati, kuid need olid sama suurusega (43), mitte soovitud 44.

05.07.2025 teatas tarbija kauplejale, et saadetud on vale suurus, ning avaldas uuesti soovi ostust taganeda. Saatis oma nime, pangakonto ja panga nime tagasimakseks. 23.07.2025 küsis tarbija kinnitust taganemise menetlemise kohta. Kaupleja vastas, et tarbija peab jalatsid tagastama Hiinasse ja saatma jälgimiskoodi. Tarbija teatas, et soovib tagastada tooted otse, ilma saatmiseta. 27.07.2025 vastas kaupleja, et otsetagastamine ei ole võimalik, kuna tegemist on e-poega.

Tarbija soovib lepingust taganeda ja tooted kauplejale üle anda.

### **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.

Esitatud materjalist nähtub, et kaupleja venitas kauba kohaletoometamisega- eeldatav tarneaeg oli 2-5 päeva, kuid toode saabus 17 päeva peale tellimuse tegemist. Kuigi tarbija oli teinud juba taganemisavalduse aktsepteeris ta tarne, kuid leidis, et toode on defektiga ning number on liiga väike. Pooled leppisid kokku toote vahetuses, kuid taaskord venis tarne väga pikaks (ca 1 kuu) ning saabunud kaup ei vastanud kokkulepitule.

VÕS § 217<sup>1</sup> lg 1 kohaselt peab asi vastama lepingutingimustele. Tarbija selgituste kohaselt esines esmakordselt saadetud jalatsitel defekt. VÕS § 218 lg 2<sup>2</sup> kohaselt eeldatakse tarbijamüügile, et et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Tarbija esitas tõendid defekti kohta ja kaupleja ei ole seda ümber lükanud. Kaupleja nõustus toote asendamisega sh vahetusega ühe numbri võrra suuremate jalatsite vastu. Kaupleja saatis teisel korral lepingutingimustele mittevastava toote ning toode saabus olulise viivitusega.

VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Komisjon leiab, et tarbijal oli õigus lepingust taganeda, kuna toote ei vastanud lepingutingimustele ning saabus märkimisväärse hilinemisega.

VÕS § 223 lg 7 kohaselt tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Komisjon märgib, et tarbija ei saa nõuda, et kaupleja võtaks toote füüsiliselt vastu, kuid tarbijal on õigus toode tagastada kaupleja kulul.

Komisjon leiab, et tarbijal oli õigus lepingust taganeda ning saada tagasi ostusumma ja saatmiskulu. Toote tagastamiskulud jäävad samuti kaupleja kanda.

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/