

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12978
Otsuse kuupäev 10.11.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja EMIKA FASHION OÜ (14727838)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus.

Kaupleja on kohustud tagastama tarbijale 145,80 eurot

Asjaolud:

Tarbija tellis 03.09.2025. a kaupleja e-poest emikafashion.ee kaks kleiti hinnaga 145,80 eurot (koos saatmiskuluga) ning tasus nende eest samal päeval.

Tarbija sai kauba kätte 08.09.2025. a ning kasutas seadusest tulenevat 14-päevast taganemisõigust, saates kleidid tähtaja jooksul tagasi. Kaupleja kinnitas tagastuse kättesaamist 16.09.2025.

Tarbija väitel proovis ta kleite vaid sobivuse hindamiseks, täpselt nii, nagu seda võiks teha füüsilises kaupluses, ning pani tooted kohe pärast proovimist tagasi pakendisse. Tarbija ei märganud defekte ega kahjustusi. Ta leiab, et kaupleja ei ole tõendanud, et kahjustused tekkisid tema tegevuse tõttu. Lisaks osutas tarbija sellele, et kleitidel olid soodushinna kleebised, mis võivad viidata sellele, et tooted ei olnud saadetud laost uute ja kontrollitud esemetena, vaid olid varem müügil olnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgituste kohaselt esitas tarbija tellimuse 03.09.2025 kahe kleidi ostmiseks ning saatis need 16.09.2025 tagasi. Tagastatud kleidid kontrolliti kohe lao ja kaupluse poolt ning mõlemal tootel tuvastati mehaanilised kahjustused — nähtavad tõmberead ja niiditõmbed.

Kaupleja sõnul teavitas ta tarbijat kahjustustest kohe pärast kontrolli.

Kaupleja töökorralduse kohaselt kontrollitakse kõiki saadetavaid tooteid enne väljastamist hoolikalt, nii lao kui ka pakkija poolt, ning kogu pakkimisprotsess toimub kaamerate all. Saadetised väljastatakse alati uutena ja kontrollitud kujul, ning selliseid juhtumeid ei ole ettevõtte 10-aastase tegevuse jooksul varem esinenud.

Kaupleja hinnangul said kleidid kahjustada tarbija hooletu proovimise käigus — näiteks ehete, käekella või muude aksessuaaride tõttu. Kaupleja märkis, et ühel kleidil oli silt takerdunud tõmbluku vahele ja kriimustatud, mis nende hinnangul näitab, et tarbija ei käitunud tootega ettevaatlikult ning saatis selle tagasi sellisel kujul, ilma seda parandamata.

Kaupleja sõnul märgistatakse allahindlusele minevad tooted soodushinnaga kõigil laos olevatel toodetel, mistõttu ei ole õige tarbija järeldus, et soodushinna kleebise olemasolu tähendab, et toode oli saalis müügil. Kaupleja leiab, et tarbija väide hoolika proovimise kohta ei ole usutav, kuna visuaalsed kahjustused viitavad selgelt hooletule käsitlemisele. Kaupleja hinnangul on kleidid täielikult müügikõlbmatud, mistõttu ei ole neil kohustust raha tagastada ega tagastatud kaupa tarbijale tagasi saata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus 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 §-s 52 kirjeldatud lepingule.

Komisjon märgib, et tarbija esitas taganemisavalduse üheksa päeva pärast kauba kättesaamist. Seega oli tal õigus taganeda lepingust VÕS § 56 lg 1 alusel, kuna 14-päevane tähtaeg ei olnud möödunud.

VÕS § 56² lg 4 kohaselt vastutab tarbija asja väärtuse vähenemise eest vaid juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vajalik selle olemuses ja toimimises veendumiseks. Tarbija võib toodet proovida samas ulatuses, nagu see on lubatud kaupluses.

Kaupleja peab tõendama, et väärtuse vähenemine on põhjustatud tarbija tegevusest. Käesoleval juhul ei ole kaupleja esitanud sõltumatuid ega kontrollitavaid tõendeid, mis kinnitaksid, et kahjustused tekkisid tarbija süül. Fotod ei tõenda, millal ja kuidas kahjustused tekkisid.

Teiseks leiab komisjon, et ka juhul, kui kleitidel esinevad väikesed defektid, ei saa neid pidada täielikult müügikõlbmatuseks. Isegi kui oleks tõendatud, et defektid tekkisid tarbija tegevuse tulemusena, on kauplejal võimalik vähendada tagastatavat summat üksnes proportsionaalselt väärtuse vähenemisega.

Komisjon märgib, et kaupleja ei ole tarbijale tagastanud ei raha ega kaupa, mis on vastuolus VÕS § 56¹ lg 1 sätestatud kohustusega tagastada tarbijalt saadud raha hiljemalt 14 päeva jooksul alates taganemisteate saamisest.

Kaupleja ei ole tõendanud tarbija vastutust kahjustuste tekkimises ning on jätnud täitmata oma rahatagastuskohustuse.

Komisjon leidis, et tarbija taganes lepingust õiguspäraselt ja tähtaja jooksul ning kaupleja ei ole esitanud piisavaid tõendeid väidetavate kahjustuste tekkise kohta. Komisjon otsustas rahuldada tarbija avalduse täies ulatuses. Kaupleja on kohustud tagastama tarbijale 145,80 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/