

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-14295
Otsuse kuupäev 07.12.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Osaühing Diivaniparadiis (10388850)

Tarbija nõue Transpordikulud 39 €

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kauplejal hüvitada tarbijale transpordikulu 39 eurot.

Asjaolud:

Tarbija kirjeldab oma pöördumises, et 29. augustil 2025 külastas ta koos abikaasaga Narva Diivaniparadiisi kauplust, kus nad proovisid diivanit, kuid otsustasid ostu eest mõelda.

31. augustil 2025 tellis tarbija sama diivani siiski e-poe kaudu, vormistades ostu InBanki järelmaksuga. Järgmisel päeval, 1. septembril 2025, helistas tarbijale kuller ja pakkus kauba kohaletoimetamise ajaks 2. septembri keskpäevast ajavahemikku 11:00–12:00. Tarbija selgitas, et sellisel kellaajal ei ole tal võimalik kaupa vastu võtta, kuna nii tema kui abikaasa töötavad. Kuller väitis, et ta saab tarnet teostada üksnes samal ajal igal päeval.

2. septembril pöördus tarbija kaupleja e-poe poole palvega tellimus tühistada, kuna talle ei sobinud pakutud tarneaeg. Kaupleja vastas, et soovib teada, millisel kellaajal tarbija oleks valmis kauba vastu võtma, ning tarbija pakkus kellaajaks 15:00–16:00. 3. septembril esitas tarbija täiendavaid küsimusi selle kohta, kas diivanit oleks võimalik toimetada hiljemalt kella 14:00-ks või kas tarne saaks toimuda 4. või 5. septembril, olles ise nõus selleks vajadusel töölt varem lahkuma. Kaupleja e-pood neile kirjadele ei vastanud. Küll aga sai tarbija telefonikõne, milles talle vene keeles teatati, et kohaletoimetamist tehakse vaid ajavahemikul 11:00–12:00. Seejärel küsis tarbija, kas oleks võimalik diivan tellida Narva kauplusesse, kuivõrd eelneva teabe põhjal tundus, et muude lahenduste pakkumine ei ole võimalik.

3. septembril teatas kaupleja, et diivan toimetatakse Narva poodi ning tarbijat teavitatakse selle saabumisest. Tarbija selgitas, et ta ei olnud palunud diivanit Narva poodi toimetada, vaid soovinud üksnes teada, kas selline võimalus üldse eksisteerib. Ta rõhutas, et tal puudub võimalus diivanit poest ise koju transportida ja et veebis tehtud tellimusega oli ta tasunud vaid ühe, Tallinnast tema koduni toimuva kohaletoimetamise eest. Tarbija teatas samas kirjas, et ei ole sellise korraldusega nõus ning palus tellimus tühistada.

Kaupleja teatas omakorda, et tellimuse tühistamisel tuleb tasuda transpordikulu, mispeale tarbija esitas uuesti kirjaliku palve tühistada leping täies ulatuses, rõhutades, et tegemist on kaupleja enda kommunikatsiooniprobleemist tekkinud olukorraga, mille eest ei saa tarbijalt tasu nõuda. Tarbija

selgitas, et talle ei ole pakutud kokkulepitud tarnelahendust ega vastatud tema küsimustele.

5. septembril helistas tarbijale ootamatult kuller ja teatas, et jõuab ühe tunni jooksul diivaniga tarbija aadressile. Tarbija oli sellel ajal tööl ega saanud kaupa vastu võtta. Ta viitas kaupleja enda veebilehel toodud teabele, mille kohaselt püüab kaupleja tarne korraldada vastavalt tarbija soovile ning et kuller peab tarbijaga ühendust võtma üks päev enne kohaletoimetamist. Tarbija kirjutas kauplejale, et ei olnud eelnevalt kokku lepitud sobivat tarneaega ning et kui lepingut ei tühistata, pöördub ta tarbijakaitseameti poole. Kaupleja vastas, et selles olukorras ei saa nad enam aidata. Tarbija teatas kauplejale kirjalikult, et pöördub vaidluse lahendamiseks tarbijakaitse poole.

6. septembril edastas InBank tarbijale teate, et leping on kaupleja poolt lõpetatud ning tarbija peab tasuma 39 eurot transpordikulu. Tarbija leiab, et ta ei ole kauba eest teenust saanud, kuna kohaletoimetamist ei toimunud ning talle ei pakutud kokkulepitavat tarneaega. Samuti rõhutab tarbija, et ta palus tellimuse tühistada veel enne, kui kaup jõudis talle või enne, kui transporditeenus oleks saanud toimuda kaupleja tingimustele vastavalt.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et transpordikulu ei kuulu tagastamisele, kuna kaup oli tema väitel juba transpordietappi jõudnud ning tarbija jättis kauba vastu võtmata, kuna polnud kohal. Seetõttu on kaupleja arvates tarbijal kohustus tasuda 39 euro suurune kulu.

Komisjoni põhjendus:

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

Komisjon hindas, kas kauplejal oli õigus nõuda tarbijalt transpordikulu olukorras, kus kaup ei jõudnud tarbijani ning kus lepingu täitmine ei olnud korraldatud tarbija jaoks vastuvõetaval viisil. Poolte vahel ei ole vaidlust selles osas, et tarbijal oli õigus lepingust taganeda ning kaupleja on tagastanud kauba maksumuse.

Komisjon märgib, et poolte vahel ei olnud kokku lepitud konkreetset kauba kohaletoimetamise aega. Sellises olukorras kohaldub VÕS § 82 lg 3, mille kohaselt peab müüja täitma oma kohustuse mõistlikult vajaliku aja jooksul, arvestades muu hulgas kohustuse täitmise viisi ja olemust. See tähendab, et müüja peab korraldama kauba üleandmise viisil, mis annab tarbijale reaalse võimaluse kaup vastu võtta. Asja materjalidest nähtub, et kaupleja pakkus tarbijale üksnes ühte kindlat tarneaega (11:00–12:00), mis tarbijale ei sobinud. Tarbija esitas mitmeid päringuid võimalike alternatiivsete tarneaegade kohta, kuid kaupleja ei pakkunud muid võimalusi. Samuti ei lepitud kokku tarne toimumises Narva kauplusesse, mille kaupleja otsustas omal algatusel tuginedes vaid tarbija päringule selle võimalikkuse kohta. Antud juhul ei ole kaupleja tõendanud, et transpordikulu tekkis tarbija süül või tarbija poolt kinnitatud tarnesoovi alusel.

Komisjon tuvastab, et tarbija esitas soovi lepingust taganeda enne kauba kohaletoimetamist, kuna müüja pakutud tarneajad ei olnud talle sobivad. Kaup ei jõudnud tarbijani ning kaupleja ei täitnud kohustust korraldada asja üleandmine mõistlikult kokkulepitava aja jooksul. Seetõttu ei ole kauplejal alust pidada 39 euro suurust transpordikulu tarbija kanda jäävaks kuluks.

Komisjon rahuldab tarbija avalduse ja kohustas kauplejat tagastama tarbijale kinni peetud transpordikulu 39 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/