

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-11806  
Otsuse kuupäev 24.12.2025  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja LPP Estonia OÜ (10813224)

Tarbija nõue 685.25 euro tagastamine.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 685,25 eurot.

1. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Avalduse kohaselt on Tarbija tagastanud oktoobris ja novembris 2024 Kaupleja e-poest reserved.com ostetud kaubad koguväärtuses 685.25 eurot, kasutades müügilepingust 30-päeva jooksul taganemise õigust.

Kaupleja ei ole siiani tagastatud kaupade eest raha tagastanud.

Tagastatud kaubad on:

1) 295CD-49X-38-1 Kõrge pealisega pandlaga kummikud, hind 49.99 eurot, tellitud 17.09.2024 (arve kuupäev 19.09.2024), kätte saadud 23.09.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 08.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (vale suurus), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 02.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 03.10.2024.

2) 670BD-08X-38-1 Seemisnahast lahtised jalanõud, hind 49.99 eurot, tellitud 22.09.2024 (arve kuupäev 25.09.2024), kätte saadud 02.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 08.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kauba halb kvaliteet), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 16.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus

kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 30.10.2024.

3) 6776B-55X-S Lüotsellisegust pluus, hind 35.99 eurot, tellitud 22.09.2024 (arve kuupäev 25.09.2024), kätte saadud 02.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 08.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kauba suurusele mittevastavus), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 16.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 30.10.2024.

4) 621AY-50X-S-1 LADIES` OUTER JACKET, hind 79.99 eurot, tellitud 22.09.2024 (arve kuupäev 25.09.2024), kätte saadud 02.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 08.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kauba suurusele mittevastavus), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 16.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 30.10.2024.

5) 117CY-99X-38-1 Paeltega nahast poolsaapad, hind 59.99 eurot, tellitud 22.09.2024 (arve kuupäev 25.09.2024), kätte saadud 02.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 08.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup oli väga jäigast nahast), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 16.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 30.10.2024.

6) ZR131-03X-M-1 Rüüsidega minikleit, hind 17.99 eurot, tellitud 01.10.2024 (arve kuupäev 04.10.2024), kätte saadud 08.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 08.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup oli liiga suur), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 16.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 30.10.2024.

7) 690BL-57X-S Rüüsidega minikleit, hind 25.99 eurot, tellitud 01.10.2024 (arve kuupäev 04.10.2024), kätte saadud 08.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 08.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup oli liiga lühike, meenutades rohkem pluusi kui kleiti), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 16.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 30.10.2024.

8) 515BH-88X-S LADIES` TOP, hind 19.99 eurot, tellitud 07.10.2024 (arve kuupäev 08.10.2024), kätte saadud 16.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 17.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (tavalise puuvillase topi kohta tundus hind minu hinnangul pisut kallis), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 22.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 23.10.2024.

9) 6581B-08M-S Villasegust džemper, hind 29.99 eurot, tellitud 07.10.2024 (arve kuupäev 08.10.2024), kätte saadud 16.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 17.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup oli topiline), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 22.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 23.10.2024.

10) 124BN-43X-38-1 Kõrge kontsaga sandaalid, hind 15.99 eurot, tellitud 07.10.2024 (arve kuupäev 08.10.2024), kätte saadud 16.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 17.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup tundus minu hinnangul ebakvaliteetne), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 22.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa

1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 23.10.2024.

11) 726BD-09X-38-1 Seemisnahast poolsaapad, hind 59.99 eurot, tellitud 07.10.2024 (arve kuupäev 08.10.2024), kätte saadud 16.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 17.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup ei olnud proovimisel mugav), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 22.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 23.10.2024.

12) 734EG-99X-S Puuvillane minikleit, hind 39.99 eurot, tellitud 12.10.2024 (arve kuupäev 14.10.2024), kätte saadud 17.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 31.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup oli liiga lühike, meenutades rohkem pluusi kui kleiti), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 22.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 23.10.2024.

13) 6068Y-05X-38-1 Lahtise kannaga kontsaga sandaalid, hind 10.39 eurot, tellitud 12.10.2024 (arve kuupäev 14.10.2024), kätte saadud 17.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 31.10.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup ei olnud proovimisel mugav), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 22.10.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 23.10.2024.

14) 655AY-54X-S LADIES` COAT, hind 159.99 eurot, tellitud 18.10.2024 (arve kuupäev 21.10.2024), kätte saadud 27.10.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 06.11.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kaup ei vastanud suurusele), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 12.11.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 13.11.2024.

15) 018DV-MLC-ONE LADIES` SCARF, hind 39.99 eurot, tellitud 30.10.2024 (arve kuupäev 31.10.2024), kätte saadud 06.11.2024, Kauplejale lepingust taganemise soov saadetud 07.11.2024, taganemise põhjus 30-päevane õigus (kauba materjal ei vastanud minu hinnangul kauba hinnale), kaup tagastatud DPD kullerteenusega 12.11.2024, tõend kauba tagastamise kohta dokumendis Lisa 1 - DPD kinnitus kauba üleandmise kohta Kauplejale kuupäeval 13.11.2024.

### **Kaupleja seisukoht:**

Antud tagastusi saame kinnitada üksnes juhul, kui saame tõendid, et kõik tooted, mille eest soovitakse raha tagasi, on reaalselt tagastatud meie Poola lattu. Praeguses olukorras ei ole see võimalik, kuna puuduvad vastavad tõendid. Otsuse tegemisel peame arvestama ka asjaoluga, et varasemalt oleme kliendi väidete alusel kinnitanud tagastusi summas üle 5000 euro, kuigi need tooted ei ole kunagi lattu jõudnud.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule. Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1<sup>1</sup>). Tarbija ostis kauplajalt e-poest riideid.

Tarbija soovis riided tagastada 30 päevase taganemisõiguse juures, mis tuleneb kaupleja enda antud tingimustest.

Komisjon märgib täiendavalt, et Euroopa Kohus kohtuasjas nr C-489/07 on leidnud, et tarbija taganemisõigus on nähtud ette, et kaitsta tarbijat eriolukorras, mis valitseb sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, arvestades, et „tarbija ei saa tegelikult toodet näha ega osutatava teenuse laadiga tutvuda enne lepingu sõlmimist”. Lepingust taganemise õigus on seega mõeldud kompenseerima ebasoodsat olukorda, milles on tarbija sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, nähes talle ette sobiva nn järelemõtlemisaja, mille jooksul ta saab omandatud asja kontrollida ja järele proovida.

Vaidlus on olemuselt kauglepingu taganemise ja tagasimaksega seotud. VÕS alusel peab tarbija taganemise korral tagastama asja (üldreeglina 14 päeva jooksul) ning kaupleja peab tagastama tarbija maksed (sh vajadusel tarnekulud) 14 päeva jooksul taganemisteate saamisest, kuid kaupleja võib tagasimaksega oodata, kuni ta on kauba tagasi saanud või tarbija on esitanud tõendi kauba tagasisaatmise kohta. Seega on vaidluse keskne küsimus: kas tarbija on tõendanud kauba tagasisaatmise/üleandmise vedajale sellisel moel, mis VÕS mõttes annab aluse tagasimakse nõudeks, isegi juhul, kui kaupleja väidab, et kaup ei ole tema lattu jõudnud. VÕS sõnastus eeldab, et tarbija tagasimakseõiguse seisukohalt on määrav vähemalt tõend kauba tagasisaatmise kohta (lähtudes VÕS § 56<sup>1</sup> lg 1 ja lg 5 ning § 56<sup>2</sup> lg 1 regulatsioonist).

Tarbijal lasub kohustus näidata, et ta on tagastamise korralduse täitnud ehk andnud kauba vedajale üle või muul viisil tagastanud vastavalt kaupleja juhistele. Kauplejal on õigus tagasimaksega oodata kuni kauba kättesaamiseni või kuni tarbija esitab tõendi tagasisaatmise kohta.

Käesolevas vaidluses on tarbija esitanud DPD kirjavahetuse ja kinnitused, millest nähtub, et

tagastuste korraldamisel on kasutatud kaupleja tagastusprotsessi (tagastustellimus, sildinumbrid, pakkide arv) ning DPD selgitab, et operatiivselt võivad esineda korjeandmete vead ja kulleri märgistus ei pruugi alati kajastada tegelikku olukorda.

Kaupleja viide varasematele vaidlustele tarbijaga (väidetavad “puudujäägid” üle 5000 euro) ei vabasta kauplejat käesolevas asjas VÕS-järgsest kohustusest tagastada makse, kui tarbija on konkreetse vaidluse raames esitanud usaldusväärsed tagasisaatmise tõendid.

DPD kirjavahetus sisaldab näidet, kus korje kohta on märgitud “ei ole pakke saata”, kuid samal ajal on loetletud saadetised, mis on hiljem “toimetatud” (nt 30.10). DPD selgitab, et tagastustellimus sisaldab siltide numbreid ja pakkide arvu ning kuller peab sildid pakkidele paigaldama; lisaks võivad tekkida vead, kui korjeandmeid kopeeritakse.

Komisjon järeltab eeltoodust, et juhul, kui tarbija on tagastuse tellinud kaupleja protsessi alusel ning DPD süsteem kajastab sama korje raames saadetiste “toimetatud” staatust, on tarbija tõendanud kauba vedajale üleandmist VÕS mõttes piisaval määral, kauba võimaliku edasise kadumise/viibimise risk ei saa jääda tarbija kanda olukorras, kus kaupleja on võimaldanud/ette näinud konkreetse tagastusviisi ning tarbija on seda järginud, ja vedaja andmetel on saadetised kätte toimetatud. VÕS tagasimakse reegel seob kaupleja tagasimakse kohustuse vähemalt tõendiga tagasisaatmise kohta.

Komisjon lähtub tarbija esitatud loetelust ning DPD tõenditest/selgitustest.

**(A) 02.10.2024 tagastus (DPD korje/üleandmine; tarbija esitatud):**

- **Toode 1** (295CD-49X-38-1, 49,99 €).

Komisjon loeb tarbija kullerile üleandmise tõendatuks, kuivõrd DPD kinnituste ja kirjavahetuse loogika järgi on korje ning vedaja käsitus toimunud tagastustellimuse alusel (sildinumbrid/pakkide arv) ning vaidluse korral on määrav vedaja süsteemne käsitus/staatust.

**(B) 16.10.2024 tagastused (tarbija esitatud):**

- **Tooted 2–7** (670BD-08X-38-1; 6776B-55X-S; 621AY-50X-S-1; 117CY-99X-38-1; ZR131-03X-M-1; 690BL-57X-S).

DPD materjalidest nähtub, et kuigi kuller võis märkida “ei ole pakke saata”, kajastuvad sama korje raames saadetised kui “toimetatud”. Komisjon käsitleb seda tarbija üleandmist tõendavana ning järeltab, et tarbija täitis tagastuskohustuse.

**(C) 22.10.2024 tagastused (tarbija esitatud):**

- **Tooted 8–13** (515BH-88X-S; 6581B-08M-S; 124BN-43X-38-1; 726BD-09X-38-1;

734EG-99X-S; 6068Y-05X-38-1).

Komisjon lähtub DPD kinnituste üldisest struktuurist (tagastustellimus, sildinumbrid, pakkide arv) ning asjaolust, et vedaja andmetes eristatakse saadetisi, mille kohta puudub kättetoimetamise kinnitus. Kaupleja ei ole esitanud konkreetset vastutõendit (nt konkreetse saadetise tagastussildi number, mille kohta DPD ütleb “kättetoimetamata”), vaid üldise väite “Poola lattu ei jõudnud”. Seetõttu loeb komisjon tarbija üleandmise tõendatuks.

**(D) 12.11.2024 tagastused (tarbija esitatud):**

• **Tooted 14–15** (655AY-54X-S; 018DV-MLC-ONE).

Analoogselt eeltoodule loeb komisjon tarbija üleandmise tõendatuks, kuna tarbija on järginud kaupleja tagastusprotsessi ja esitanud vedaja kirjavahetuse, mille kohaselt tagastustellimused sisaldavad sildinumbrilist kontrollitavust ning vedaja käsitusahela võimalikud vead (sh andmete kopeerimine, kulleri ekslik mäрге) ei saa automaatselt välistada tarbija üleandmis

VÕS järgi võib kaupleja tagasimaksega oodata kuni kauba kättesaamiseni või tõendi esitamiseni kauba tagasisaatmise kohta, tarbija on sellised tõendid esitanud, mistõttu ei ole kauplejal alust tagasimaksest keelduda üksnes põhjusel, et kaup väidetavalt ei jõudnud Poola lattu. Tarbija on taganenud tähtaegselt. Kaupleja ei ole menetluse käigus tõendanud, et pakk oleks “kättetoimetamata”. Seega on tarbijal õigus kogusummale.

Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Komisjon selgitab, et Riigikohus on korduvalt väljendanud seisukohta, et lepingust taganemise kehtivuseks peavad olema täidetud nii selle formaalsed eeldused, eelkõige olema esitatud vastaspoolele õigel ajal taganemisavaldus kui ka sisulised (materiaalsed) eeldused, st taganemiseks peab olema seda õigustav põhjus, eelkõige oluline lepingurikkumine VÕS § 116 mõttes. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Komisjoni hinnangul on täidetud kõik materiaalsed ja formaalsed eeldused, et lepingust taganeda.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/