

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15467  
Otsuse kuupäev 24.01.2026  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Joannateas OÜ (16939699)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

### **Resolutsioon:**

Rahuldada tarbija avaldus. Tarbijal tagastada tooted ja kaupljal tagastada tarbijale 23,80 eurot. Kusjuures toote tagastamisega seotud kulud jäävad kaupleja kanda. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest

### **Asjaolud:**

Tarbija tellis 07.11.2025. a kaupleja sotsiaalmeedia lehe Yoanna Boutique kaudu juuksemaski, 2 tk ja tasus nende eest samal päeval 23,80 eurot.

Samal päeval (07.11.2025) teavitus tarbija kauplejat, et loobub oma tellimusest ja soovis saada tagasi makstud raha. Kaupleja tarbija sooviga ei nõustunud väites, et tegemist on personaalse tellimusega. Tarbija on teavitanud 12.11.2025. a, et sai toote kätte, kuid soovib sellest taganeda ja saada tagasi makstud raha. Tarbija ei saa oma taganemisteadet otse kauplajale edastada, sest kaupleja on tema kontakti blokeerinud.

Tarbija soovib lepingust taganeda ja saada tagasi makstud raha. Lisaks soovib tarbija saada paki vastuvõtmise ja selle tagastamisega seonduva tasu 2 x 2,64 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Antud tooteid müües oli kõik vajalik info kuulutuses üleval! Inimene tasus oma toodete eest ja need postitati samal päeval, mis on ammu kätte saadud.

Kuulutuses oli selgelt kirjas toote info ning hiljem väita, et toodet ei soovita, kuna Temus nähti sama toodet, ei ole põhjendatud.

### **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.

Vastavalt VÕS § 56 lg-le 1 võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Tarbija on sellekohase soovi esitanud, kuid kaupleja on keeldunud tooteid vastu võtmast. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi seaduslikku alust lepingust taganemisest keeldumises kohta.

Kaupleja hoiatus "personaalselt tellitud tooteid tagasi ei osta" jääb e-poe kontekstis arusaamatuks, sest enamasti tellimusi tehakse personaalselt. Selline hoiatus ei anna kauplejale alust seadusliku kohustuse täitmata jätmiseks. Kaupleja ei ole tõendanud, et toode oleks valmistatud arvestades lepingupooleks oleva tarbija isiklike vajadusi või tarbija esitatud tingimuste kohaselt. Tarbijal on õigus lepingust taganeda VÕS § 56 lg 1 alusel.

Tarbija soovis toote tagastada 14 päevase taganemisõiguse juures. VÕS § 56 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata.

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.

Tarbija on taganenud tähtaegselt. 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.

Lepingust taganemisel kohaldatakse VÕS § 189 lõiget 1, mille kohaselt lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Komisjon leidis, et eeltoodust lähtudes kuulub tarbija kaebus rahuldamisele.

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/