

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16292
Otsuse kuupäev 28.01.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja GEMER GRUPP OÜ (12538526)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 398,99 eurot. Tarbija peab tagastama toote, 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 05.11.2025. a kaupleja e-poest mactabeauty.ee juuste stiliseerimisvahendi Dyson HS08 Airwrap (tellimus nr #60366208) ja tasus selle eest samal päeval 398,99 eurot.

Tarbija sai toote kätte 08.11.2025. a ja on esitanud kauplejale 18.11.2025. a taganemisteate. Kaupleja on keeldunud tarbija taganemissoovi aktsepteerimast. Kaupleja ei ole tarbijale kauba tagastamise juhiseid edastanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on saanud 18.11.2025 kuupäeval tarbijalt taganemisvalduse veebipoest soetatud Dyson HS08 Airwrap I.D Straight+Wavy Ceramic Pink stiliseerimisvahendi kohta, mille pakend on tarbija poolt avatud ning millise seadme töötamist on tarbija korduvalt juustel proovinud. Klienditeenindus andis tarbijale 18.11.2025 ja 21.11.2025 põhjaliku kirjaliku vastuse.

Kaupleja hinnangul kuulub toode VÕS § 53 lg 4 p 4¹ mõttes nende kaupade hulka, mille uueks müügiks kõlblikkust ei ole võimalik pärast avamist ja kasutamist tagada hügieenilistel põhjustel. Seda seisukohta selgitab tarbijale ka kaupleja müügingimuste punkt 6.5 lg 1, mille kohaselt

hügieenitoodetele ei rakendu 14-päevane tagastusõigus.

Tarbija soetatud seade Dyson Airwrap juuksekoolutaja ei suuna õhuvoogu distantsilt, vaid seade toimib otseses kontaktis juuste ja peanahaga ning selle tööpõhimõte (sh Coanda efekt, harjaste ja torudega otsikud) eeldab, et juuksejäägid, nahaosakesed, rasu ja tolm satuvad seadme tarvikutesse ja õhukanalitesse ning seadme kasutamisel tekkiva kuumuse tõttu kinnistuvad eelmainitud mikroosakesed sise- ja välispindadele. Seetõttu ei saa seda käsitada tüüpilise fööni või madala hügieeniriskiga seadmena.

Kokkuvõtvalt puudub tarbijal nii taganemisõigus kui ka alus lepingutingimustele mittevastavusele tuginemiseks, samas kui kauplajal ei ole õiguslikku, tehnilist ega tootja juhistega kooskõlas olevat võimalust seadet hügieeniliselt uueks kasutuseks taastada. Sellises olukorras kohaldub VÕS § 53 lg 4 p 4¹ hügieenierand, mille puhul taganemisõigus ei teki ning tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

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 1¹). Tarbija ostis kauplajalt e-poest toote.

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.

Kui tarbija taganeb lepingust, peab kaupleja tagastama tarbijale kõik lepingu alusel saadud tasud viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse saamisest. VÕS § 56¹ lg 1 .

Kaupleja tugineb VÕS erandile, mille kohaselt taganemisõigust ei kohaldata “suletud pakendis asja üleandmisele, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohaletoometamist avatud” (VÕS § 56 lg 4 p 4¹) .

EL õiguse kohaselt on taganemisõiguse erandid kitsalt tõlgendatavad. Euroopa Kohus rõhutas kohtuasjas C-681/17 (slewo), et art 16(e) (erand) kui tarbijaõigusi piirav säte tuleb tõlgendada rangelt ning erand kohaldub ainult juhul, kui pärast pakendi avamist on kaup lõplikult mitteturustatav tervise- või hügieenikaalutlustel, sest kauba olemus muudab taastamise võimatuks või ülemäära keerukaks.

Seega on komisjoni hinnangul keskne küsimus, Kas Dyson Airwrap on “lõplikult mitteturustatav” hügieenikaalutlustel? Kaupleja väidab, et seade töötab otseses kontaktis juustega/peanahaga ning ei ole võimalik seda hügieeniliselt taastada.

Samas tootja juhendist nähtub, et seadet ja selle osi on ette nähtud puhastada (sh filtrihoidiku pesemine sooja voolava veega, filtrivõrgu puhastamine harjaga).

See tähendab, et kauba olemus ei välista iseenesest selle puhastamist ega võimalust taastada see uueks kasutuseks sobivasse seisundisse vähemalt sellisel määral, nagu on tavapärane analoogsete tarbekaupade puhul.

Euroopa Kohtu lähenemise järgi (C-681/17) ei piisa üksnes asjaolust, et toode võib puutuda kokku inimese kehaga vaid määrav on, kas see on lõplikult mittesobiv edasimüügiks, st kas taastamine on objektiivselt võimatu või ebamõistlikult raske.

Käesolevas asjas ei ole kaupleja esitanud veenvat tõendit, et Dyson Airwrapi puhastamine tootja juhiste kohaselt ei võimaldaks seda taastada seisundisse, kus tervise- ja hügieeniriskid oleksid kõrvaldatud (või hallatavad) tavapärase hoolduse raames.

Seega leiab komisjon leiab, et VÕS § 56 lg 4 p 4¹ erand ei kohaldu sellele kaubale sellisel kujul, nagu kaupleja väidab. Kaupleja positsioon on olnud taganemisõiguse täielik välistamine, mitte väärtuse vähenemise arvestus. Kaupleja viitab oma tüüptingimustele, mille järgi “hügieenitoodetele” ei kohaldu 14-päevane tagastusõigus. Tarbijalepingute puhul on tarbija kahjuks kõrvalekalduvad kokkulepped tühised (VÕS § 62³).

Seega saavad tüüptingimused välistada taganemisõiguse üksnes ulatuses, milles see tuleneb seadusest (VÕS § 56 lg 4), mitte laiemalt.

Tarbija on taganenud tähtaegselt. Seega on tarbijal õigus kogusummale. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitaitmise 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/