

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16336
Otsuse kuupäev 11.02.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja OÜ MERILINO (14523061)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kauplejal tagastada tarbijale 22 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 13.11.2025 kaupleja sotsiaalmeedia lehe Sency kaudu erinevaid tooteid, sealhulgas retuusid hinnaga 22 eurot.

Tarbija sai tooted kätte 20.11.2025 ning esitas samal päeval kauplejale lepingust taganemise teate. Tarbija soovis kasutada seadusest tulenevat 14-päevast taganemisõigust ning tagastada toote, kuna see ei sobinud.

Kaupleja keeldus tarbija taganemissoovi aktsepteerimast ning pakkus üksnes toote vahetamist mõne teise kauba vastu. Tarbija ei leidnud pakutud vahetusvariantide seast sobivat ning jäi taganemisõiguse kasutamise juurde.

Kaupleja põhjendas keeldumist asjaoluga, et tegemist olevat tarbija jaoks eraldi tellitud personaalse tootega, millele taganemisõigus ei laiene. Tarbija palus kauplejal täpsustada, milliste tarbija individuaalsete juhiste alusel käsitletakse toodet eritellimusena, kuid kaupleja vastavat selgitust ei esitanud.

Tarbija on seisukohal, et kaupleja väide eritellimuse kohta ei ole põhjendatud ning kaupleja on põhjendamatult keeldunud lepingust taganemist aktsepteerimast ja raha tagastamast.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole menetluse käigus seisukohta esitanud.

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 sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud sidevahendi abil sõlmitud lepingule.

Komisjon juhindub tarbijakaitseseaduse § 48 lõikest 6, mille kohaselt, kui kaupleja ei esita arvamust menetluses määratud tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave.

VÕS § 56 lg 1 kohaselt on tarbijal sidevahendi abil sõlmitud lepingust õigus taganeda 14 päeva jooksul põhjust avaldamata. VÕS § 53 lg 4 p 3 sätestab erandi, mille kohaselt ei kohaldu taganemisõigus lepingule, mille esemeks on tarbija isiklike vajaduste järgi valmistatud asi.

Komisjon hindas, kas käesoleval juhul on tegemist nimetatud erandiga. Asjaoludest ei nähtu, et vaidlusalused retuusid oleksid valmistatud tarbija individuaalsete juhiste, mõõtude või muude erispetsifikatsioonide alusel. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid selle kohta, et tarbija oleks andnud mingeid individuaalseid juhiseid, mis muudaksid kauba olemuselt eritellimuseks VÕS § 53 lg 4 p 3 tähenduses. Ainuüksi asjaolu, et kaup telliti tarbija soovil või kiirtellimusena, ei muuda toodet isikustatud ega välista taganemisõigust.

Seega leidis komisjon, et tarbijal oli õigus lepingust 14-päevase tähtaja jooksul taganeda. Tarbija esitas taganemisavalduse samal päeval, kui kaup talle üle anti, ning täitis seega seadusest tulenevad nõuded.

Kaupleja keeldumine taganemist aktsepteerimast ning raha tagastamast ei ole põhjendatud. Eeltoodust tulenevalt leidis komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Vastavalt VÕS § 56¹ lg 1 kohaselt tagastab kaupleja taganemisavalduse kättesaamisel tarbijale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud. § 189 lg 1 tuleb lepingust taganemisel pooltel tagastada teineteisele lepinguga saadud sooritused, seega tuleb tarbijal tagastada kauplejale kaup ning kauplejal tagastada tarbija poolt tasutud 22 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/