

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15873
Otsuse kuupäev 21.02.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja DNA Test OÜ (11930274)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, makstud raha tagastamine ja kahju hüvitamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kauplejal tagastada tarbijale 40,38 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 03.11.2025. a kaupleja e-poest dnatest.ee isadustesti ja tasus selle eest samal päeval 169 eurot.

Tarbija sai toote kätte 06.11.2025. a ja saatis proovid samal päeval pakis olnud tagastusümbrikus kauplejale tagasi analüüsimiseks. Tarbija sai postiettevõttelt 17.11.2025. a teavituse talle saabunud pakist. Pakki kätte saades selgus, et tarbijale on tagasi tulnud tema enda poolt kauplejale saadetud pakk. Paki kättesaamise eest pidi tarbija tasuma täiendava 16,38 eurot. Tarbija on esitanud kauplejale nõude saada tagasi testi eest tasutud summa (teenus lõpuni osutamata) ja tagastustasu, kuid kaupleja ei võtnud talle saadetud pakki vastu. Kaupleja ei ole tarbija nõudele vastanud, kaupleja kodulehel avaldatud telefoninumbrile helistamisel ei vastata.

Menetluse käigus on tarbija teavitanud, et kaupleja on talle tagastanud tootemaksumusest 139 eurot. Tarbija nõuab kauplejalt 40,38 euro (30 eurot - toote maksumus + 16,38 eurot - tagasi tulnud paki kättesaamise kulu) tagastamist.

Kaupleja vastuse järgselt märkis tarbija, et test tuli Omniva pakiautomaati koos tagastuskoodiga. Kaupleja poolt saadetud suur A4 tagastusümbrik oli tagastatud korrektselt Omniva tagastuskoodiga.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on kirjavahetuses tarbijaga märkinud, et isadustest on individuaalne ja isikustatud teenus, millele ei kohaldu tavapärased kauba tagastamise reeglid. Kaupleja hinnangul on tegemist teenusest loobumisega ning vastavalt privaatsustingimustele rakendatakse analüüsist loobumisel 30 euro suurust haldustasu.

Kaupleja väitel ei ole nad tarbija poolt saadetud pakki kätte saanud ning täiendavad pakikulud ei ole tekkinud kaupleja tegevuse tõttu ega kuulu hüvitamisele.

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 esmalt, kas esineb alus käsitleda olukorda tarbija poolse teenusest loobumisena. Menetluses kogutud tõenditest ei nähtu, et tarbija oleks enne analüüsimiseks saadetud proovide kauplejale edastamist avaldanud soovi teenusest loobuda. Vastupidi, asjaoludest nähtub, et tarbija edastas proovid kauplejale vastavalt kaupleja poolt ette nähtud korrale.

Teenuse osutamine jäi ära seetõttu, et kaupleja ei võtnud tarbija poolt saadetud pakki vastu ning see tagastati tarbijale. Alles pärast teenuse osutamise faktilist nurjumist teavitas tarbija kauplejat teenusest loobumisest ning esitas nõude makstud summa tagastamiseks. Seega ei ole kaupleja tõendanud, et teenusest loobumine oleks toimunud enne teenuse osutamise võimatuks muutumist. Teenuse osutamata jäämine ei olnud põhjustatud tarbija tahtest teenusest loobuda, vaid kaupleja tegevusest või tegevusetusest.

Komisjon leiab, et kauplejal puudub seega õigus kohaldada automaatselt haldustasu üksnes lepingu tingimustele viidates olukorras, kus teenust ei ole osutatud ning teenuse osutamata jäämine ei ole põhjustatud tarbijast. Seetõttu ei ole 30 euro suuruse summa kinnipidamine põhjendatud.

Seejärel hindas komisjon tarbija nõuet hüvitada 16,38 euro suurune kulu, mis tekkis tarbijale kauplejale saadetud paki tagasisaamisel. Asjaoludest nähtub, et tarbija kasutas kaupleja poolt ette nähtud tagastusviisi ning talle edastatud tagastuskoodi. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid selle kohta, et paki vastuvõtmata jätmine tulenes tarbija poolsest lepingu tingimuste eiramisest.

Seetõttu leidis komisjon, et saadetise vastuvõtmata jätmisega rikkus kaupleja lepingut, millega tekitas tarbijale kahju.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt vastutab lepingut rikkunud pool teisele poolele tekitatud kahju eest. Komisjon leidis, et paki tagasisaamise kulu tekkis otseses põhjuslikus seoses kaupleja tegevusetusega.

Komisjon otsustas, et eeltoodust tulenevalt tuleb kauplejal hüvitada tarbijale nii teenuse eest kinni peetud summa 30 eurot kui ka paki tagasisaamisega seotud kulu 16,38 eurot, kokku 40,38 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/

