

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-09269-008
Otsuse kuupäev	2. märts 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Beliani Norway OÜ, 16282354
Tarbija nõue	lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	27. veebr 2026

### **Resolutsioon:**

Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama NOK 24 519. Tarbija peab tagastama toote, kusjuures toote tagastamisega seotud kulud jäävad kaupleja kanda.

### **Asjaolud:**

Kaebuse kohaselt ostis tarbija kauplejalt 09.04.2025 diivani (tellimus # 11997265) ning maksis selle eest NOK 24 519. Kaup toimetati tarbijale kohale, kuid tarbija tuvastas diivanil värvierinevuse. Tarbija pöördus koheselt kaupleja poole ja teatas soovist kaup tagastada. Kaupleja edastas tarbijale taganemisavalduse vormi, kuid vorm sisaldas eksitavat ja ebaselget teavet. Muuhulgas viidati õigusaktide lühenditele „EGBGB“ ja „BGB“, ilma et oleks selgitatud, mida need tähendavad. Kaupleja teavitas tarbijat, et tal tuleb tasuda tagastuskulu summas NOK 6 600, kuigi sellist teavet ei olnud enne ostu sooritamist esitatud. Vastupidiselt on kaupleja sätestanud taganemisõiguse tingimustes, et igal juhul toimub kauba tagastamine kaupleja riisikol ning kulul. Eialgu pakkus kaupleja lahendusena kinkekaarti väärtuses NOK 3 500 või osalist tagasimakset summas NOK 1 740. Tarbija pakkumisega ei nõustunud. Tellisin Belianilt õuediivanikomplekti 2025. aasta aprillis. Kui ma kauba kätte sain, olin juba kohaletoimetamise ajal rahulolematu ja võtsin Beliani'ga kohe ühendust. Hiljem märkasin kangal nähtavat värvimuutust. Beliani teatas mulle, et võin toote tagastada, kuid pean tasuma 6600 Norra krooni saatmiskulu. Leidsin, et see summa on ebanõistlikult kõrge ja selgitasin, et toode oli värvimuutuse tõttu defektne. Saatsin defektist fotod, pakkisin toote hoolikalt originaalkarpidesse ja palusin müüja kulul kaup tagastada. Beliani lükkas minu nõude tagasi, väites, et tegemist on „isikliku hinnangu“ ja mitte tootmisveaga, ning keeldus seetõttu tagastuskulusid katmast. Beliani pakkus mulle protsessi alguses hüvitist, mille väärtust on sellest ajast alates veidi suurendatud. Siiski olen keeldunud kõigist hüvitispakkumistest, olenemata sellest, kas need olid vautšerid või hinnaalandused, sest ma ei soovi õuemööblit üldse alles hoida. Beliani on mulle viimase viie kuu jooksul mitu hüvitise kohta e-kirja saatnud, kuid olen korduvalt püüdnud rääkida juhi või vastutava isikuga, kuid tulutult. Nad pole mulle tagasi helistanud ja nende e-kirjadele vastamine on viibinud. See halb suhtlus ei muuda üllatavaks, et Beliani ei vastanud ka Eesti ELi tarbija nõustamiskeskuse kontaktile. Toode on endiselt tagastamiseks valmis, kuid ma ei ole nõus maksma defektse toote eest nii kõrgeid tagastuskulusid. Sain Beliani tagastuspoliitika e-posti teel PDF-dokumentidena ja saan selle vajadusel edastada. Klarna on minu maksed ajutiselt peatanud, kuid probleem on endiselt lahendamata. Seetõttu esitan selle kaebuse, et taotlema Belianilt tagastuskulude katmist või raha tagastamist vastavalt ELi tarbijakaitseseadusele.

**Kaupleja seisukoht:**

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas tarbija kaebuse kauplejale 21.08.2025. Meeldetuletused saadeti 15.09 ja 22.09.2025. Kaupleja Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse pöördumistele ei vasta.

**Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseaduse § 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 kauplejalt e-poest toote.

Tarbija esitas kauplejale taganemisavalduse ning soovis lepingust taganeda. Komisjon lähtub eelkõige kaupleja tarbijale edastatud tagastuspoliitikast, mille kohaselt toimub tagastus kaupleja riisikol ja kulul, ning järeldab, et kauplejal puudub alus nõuda tarbijalt tagastuskulu või vähendada tagasimakset. Kaupleja ka nõustus toote tagasi võtma, kuid nõudis postikuluseid. VÕS § 56 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata.

Komisjon hindab vaidlust eelkõige tarbija tagastamis- ja tagasimakseõiguse vaates, arvestades: tarbijale edastatud tagastuspoliitikat (lepingutingimus/dokumendina tarbijale saadetud), ning seda, et kaupleja on tarbijale selgesõnaliselt esitanud tagastamise tingimuse, kuid hiljem nõudnud tarbijalt tagastuskulu. Kaupleja poolt tarbijale edastatud tagastuspoliitika tekst on sisult selge: tagastus toimub kaupleja riisikol ja kulul. Sellise sõnastuse puhul ei ole kauplejal alust panna tarbijale täiendavalt peale kohustust tasuda tagastustranspordi kulu 6600 NOK (ega teha tagasimaksest vastavat mahaarvestust), sest see oleks vastuolus tarbijale antud tagastusõiguse tingimustega. Lisaks, isegi kui käsitleda olukorda kaugmüügi taganemisõiguse (14 päeva) mõttes, peab tarbija kandma tagastamise otsese kulu üksnes juhul, kui kaupleja on tarbijat sellest enne lepingu sõlmimist nõuetekohaselt teavitanud või kui pooled nii kokku lepivad. Käesolevas asjas on tarbijale esitatud dokument (tagastuspoliitika) vastupidise sisuga.

Kui tarbija soovib lepingu lõpetamist (tagastab kauba) ning nõuab ostuhinna tagastamist, siis kaupleja ei saa ühepoolselt asendada rahalist tagasimakset kinkekaardi/vautšeriga. Kinkekaart on sisuliselt alternatiivne hüvitis, mis eeldab tarbija nõusolekut. Tarbija on selgesõnaliselt teatanud, et ta ei soovi kaupa alles hoida ning ei nõustu vautšerilahendusega.

Tarbija on taganenud nõuetekohaselt. Seega on tarbijal õigus kogusummale. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu).

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/