

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00992
Otsuse kuupäev 11.03.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja SMARTECH SHOP OÜ (12838085)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

Resolutsioon:

1. Jätta Tarbija avaldus rahuldamata. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tellis 18.12.2025. a kaupleja e-poest smartech.ee parfüümi Creed Green Irish Tweed, 100 ml tester (arve nr T273304) ja tasus selle eest samal päeval 168,90 eurot.

Tarbija sai toote kätte 08.01.2026. a ja on soovinud kasutada 14päevast taganemisõigus ning esitanud kauplejale 17.01.2026. a taganemisteate. Tarbija on soovinud saada kauplejalt tõendeid, mis kinnitaks, et tegemist on originaallõhnaga.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et esitas 17.01.2026 seaduses ettenähtud 14-päevase taganemisavalduse. Tegemist oli veebipoest ostetud kaubaga, mistõttu on tarbijal võlaõigusseaduse § 56 alusel õigus lepingust taganeda põhjust esitamata.

Kaupleja väide, et avatud ja kasutatud parfüümi ei saa tagastada hügieeni- ja tervisekaitse kaalutlustel, ei ole tarbija hinnangul käesolevas asjas kohaldatav. Parfüüm ei ole hügieenitoode samas tähenduses nagu näiteks kosmeetika, mis puutub otseselt kokku nahaga pakendist eemaldatud kujul või mille edasimüük oleks tervisekaitseliselt välistatud. Parfüümi puhul on tarbijal õigus tutvuda kauba omadustega viisil, nagu see oleks võimalik tavapoes.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses tarbija nõudele, et müüb ainult seaduslikest ja usaldusväärsetest allikatest pärit originaaltooteid.

Müüdud parfüüm on tester-versioon, mis on tootja poolt mõeldud demonstratsiooniks, seetõttu ei väljastata sellele individuaalset autentsussertifikaati. Sellist dokumenti tootja ega hulgimüügi dokumentatsioonis lihtsalt ei eksisteeri. Samuti soovime selgitada, et Eesti õigus ei nõua tarbijale

tootja sertifikaatide, sisseostuarvete või tarnijate andmete esitamist. See teave on ettevõtte ärisaladus ja ei kuulu avaldamisele kolmandatele isikutele.

Kaupleja juhib tähelepanu, et avatud ja kasutatud parfüümi puhul ei saa garanteerida, et see on täpselt sama originaaltoode, mille kaupleja müüs, ega et vedelikku pole eemaldatud või asendatud. Eesti õigus ei võimalda sellist kaupa 14-päevase taganemisõiguse alusel tagastada hügieeni- ja tervisekaitse kaalutlustel.

Üksnes kahtlus ei ole piisav alus lepingu rikkumise tuvastamiseks.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija esitas kaupleja vastu nõude üleantu tagastamiseks. Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ning sellele lisatud materjaliga, leidis, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning 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 tellis kauba 18.12.2025 ja sai kauba kätte 08.01.2026. Tarbija esitas 17.01.2026 kauplejale lepingust taganemise teate ning soovis tasutud raha tagastamist.

Tarbija põhjendas pöördumist mh sellega, et soovib kasutada 14-päevast taganemisõigust, ning tõi esile ka kahtlused toote originaalsuse osas (lõhn ja püsivus ei vasta tarbija varasemale kogemusele). Tarbija palus kauplejalt tõendeid originaalsuse kohta.

Kaupleja teatas, et müüb originaaltooteid usaldusväärsetest allikatest; tester-versioonile ei väljastata tootja poolt individuaalset autentsussertifikaati; tarnijaandmed ja sisseostudokumendid on ärisaladus. Kaupleja leidis, et avatud ja kasutatud parfüümi ei saa tagastada, viidates tervisekaitse/hügieenikaalutlustele ning sellele, et pärast avamist ei saa kaupleja tagada kauba muutumatust.

VÕS § 56 järgi võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul, ning asja üleandmise korral hakkab tähtaeg kulgema kauba füüsilisest kättesaamisest. Käesolevas vaidluses sai tarbija kauba kätte 08.01.2026 ning esitas taganemisteate 17.01.2026, s.o 14-päevase tähtaja sees.

VÕS kohaselt taganemisõigust ei kohaldata muu hulgas suletud pakendis asjale, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohaletoimetamist avatud. VÕS § 53 lg 4 sätestab juhtumid, millal VÕS § 56 lg 1 taganemisõigus ei kohaldu. Nende hulgas on erand “sellise suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohaletoimetamist avatud” (VÕS § 53 lg 4 p 4¹).

Euroopa Kohus on selgitanud, et direktiivi art 16(e) erandit tuleb tõlgendada kitsalt ning see saab

kohalduda üksnes juhul, kui pärast pakendi avamist on kaup oma olemuse tõttu tervisekaitse/hügieeni tõttu lõplikult enam mitte edasimüügikõlblik (st kauplejal on võimatu või ülemäära keeruline võtta meetmeid, mis võimaldaks kaupa taas müüa ilma tervisekaitse/hügieeni nõudeid kahjustamata) (C681/17).

Euroopa Liidu tarbijaõiguste direktiivi (2011/83/EL) tõlgendamist koondav Euroopa Komisjoni juhend selgitab, et art 16(e) (VÕS § 53 lg 4 p 4¹ analoog) erand eeldab:

- tõelisi tervisekaitse või hügieeni põhjuseid kauba “pitseerimiseks” (nt kaitsekile/ümbris), ning
- erand kehtib ainult siis, kui pärast avamist ei ole kaup enam müügikõlblikus seisundis tervisekaitse või hügieeni tõttu, kuna kauba olemus muudab edasimüügi võimaldamiseks vajalike meetmete võtmise võimatuks või ülemäära keerukaks.

Samas juhendis on eraldi selgitatud tarbija tavapäraselt “kaupadega tutvumist” taganemistähtaja jooksul ning märgitud, et parfüüme ja sarnaseid kosmeetikatooteid saaks tarbija tavapoes reeglina testida testeriga; seetõttu võiks kaupleja võimalusel lisada tasuta testerit, et tarbija ei peaks avama müüdava toote pakendit (ning juhend viitab, et teatud kosmeetikatooted võivad olla pitseeritud tervisekaitse või hügieeni põhjustel).

Käesolevas asjas on poolte e-kirjavahetuse põhjal tuvastatav, et tarbija avas ja kasutas parfüümi (tarbija teatas, et on toodet kasutanud; kaupleja käsitles toodet avatud/kasutatuna ning keeldus tagastamisest).

Komisjon leiab, et parfüüm on oma olemuselt kosmeetikatoode, mida kasutatakse pihustamise teel, ning pärast selle avamist ja kasutamist ei ole kauplejal praktiliselt võimalik tagada:

- et tagastatav toode on tervisekaitse ja hügieeni seisukohast uue ostja jaoks sobiv, ning
- et toote sisu ei ole kasutamise käigus muutunud (sh saastumine, lahjenemine või muu mõjutamine), ilma et kaupleja peaks rakendama ebamõistlikke kontrolli- ja turvameetmeid.

Komisjon arvestab, et VÕS § 53 lg 4 p 4¹ erand on mõeldud olukordadeks, kus kauba edasimüük pärast avamist ei ole tervisekaitse või hügieeni tõttu mõistlikult tagatav. Seda lähenemist toetab ka Euroopa Komisjoni juhendi põhimõte, et erand kohaldub siis, kui pärast avamist ei ole kaup enam müügikõlblik tervisekaitse/hügieeni tõttu ning kauba olemus teeb edasimüügiks vajalike meetmete rakendamise võimatuks või ülemäära keerukaks.

Eeltoodust tulenevalt järeldab komisjon, et käesoleval juhul kuulub vaidlusalune kaup VÕS § 53 lg 4 p 4¹ erandi alla. Seetõttu taganemisõigus VÕS § 56 alusel ei kohaldu.

Komisjon märgib, et kaupleja keeldumine esitada tarnijateavet või sisseostudokumente ei tähenda iseenesest lepingu rikkumist. Käesolevas menetluses ei ole esitatud selliseid objektiivseid tõendeid (nt ekspertiisi, fotod, muu tõendus vms), mille alusel saaks komisjon tuvastada, et kaup oli mittevastav. Pelk subjektiivne hinnang lõhna/püsivuse erinevusele ei võimalda komisjonil teha järeldust võltsingu või muu mittevastavuse kohta.

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/