

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-18074
Otsuse kuupäev 13.03.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Arixan OÜ (16942454)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha 75 eurot tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Tarbijal tagastada kaup ja kauplejal hüvitada kauba eest tasutud 75 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 07.12.2025. a kaupleja e-poest orbikud.ee pusad POLT ja MUTTER, 2 tk ja tasus nende eest samal päeval 75 eurot.

Tarbija sai tooted kätte 16.12.2025 ja esitas kauplejale 24.12.2025. a taganemisteate. Kaupleja on keeldunud tarbija taganemissoovi aktsepteerimast väitega, et tegemist on eritellimusega. Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustu.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et valis tooted nn letist, valides kaupleja kodulehel konkreetne toode, disain (tekst pusadel) ja suurus, lisades ostukorvi. Tarbija ei ole eraldi omal soovil teksti valinud ega tellimustööna lasknud tootele printida ega lasknud toodet oma mõtudele vastavalt õmmelda. Tarbija ei ole andnud nõusolekut, et tegemist võiks olla eritellimusega.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja käsitleb nimetatud tooteid eritellimusena. Kõnealused pusad ei ole laotooted, vaid need toodetakse alles pärast tarbija tellimuse esitamist. Tellimuse käigus valib tarbija konkreetse mudeli, teksti ning mõõdud, mille alusel tooted valmistatakse.

Lisaks rõhutab kaupleja, et antud juhul oli tegemist kahe pusaga komplektis. Sellise komplekti edasimüümine teisele kliendile on äärmiselt keeruline, kuna peaks leiduma klient, kes soovib täpselt sama teksti, sama mudelit ning samu mõõte mõlema toote osas. Seetõttu ei ole tegemist tavapärase standardtootega, mida oleks võimalik probleemideta uuesti müüki panna.

Kaupleja lähtub oma hinnangus võlaõigusseaduse § 53 lõike 4 punktist 3, mille kohaselt ei kohaldu taganemisõigus lepingule, mille esemeks on tarbija isiklike vajaduste järgi valmistatud asi.

Kaupleja selgitab, et tellimuse laekumise järgselt edastab ta tellimuse koostööpartnerist

trükiettevõttele, kes toodab vastavad tooted vastavalt tarbija poolt valitud parameetritele. Ka trükiettevõtte tingimuste kohaselt ei ole võimalik tooteid tagasi võtta ega hüvitada juhtudel, kus toode vastab tellimusele ning puuduvad praak, vigastused või kvaliteedivead.

Tarbija on enne ostu sooritamist nõustunud kaupleja müügingimustega. Müügingimustes ning korduma kippuvate küsimuste (KKK) jaotises on selgesõnaliselt kirjas, et vale mõõduga tellitud riideid ei ole võimalik tagastada.

Selle vältimiseks on iga toote juures kättesaadavad detailsed mõõdutabelid, mille alusel saab tarbija enne ostu tegemist teha teadliku ja läbimõeldud valiku.

Kaupleja jääb seisukohale, et tarbijal puudub käesoleval juhul lepingust taganemise õigus ning kauplejal puudub kohustus ostusumma tagastamiseks.

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 on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Komisjon märgib, et sidevahendi abil sõlmitud lepingute puhul on tarbijal üldjuhul õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1). Taganemisõiguse eesmärk on anda tarbijale võimalus tutvuda kaubaga selliselt, nagu see oleks võimalik tavapärasel kaupluses.

Taganemisõigus ei kohaldu siiski teatud juhtudel. VÕS § 53 lg 4 p-de 2 ja 3 kohaselt ei kohaldu taganemisõigus lepingule, mille esemeks on tarbija isiklike vajaduste järgi valmistatud asi või asi, mis on valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt.

Käesolevas vaidluses on keskseks küsimuseks, kas tarbija tellitud pused tuleb käsitada tarbija isiklike vajaduste järgi valmistatud toodetena.

Komisjon tuvastas, et tarbija valis kaupleja veebilehel juba olemasolevate toodete seast konkreetse mudeli, teksti ning suuruse. Tarbija ei esitanud toote valmistamiseks täiendavaid individuaalseid tingimusi ega tellinud toodetele enda valitud teksti või muud personaliseeritud lahendust.

Komisjon leiab, et asjaolu, et kaup valmistatakse alles pärast tellimuse esitamist, ei muuda toodet automaatselt tarbija isiklike vajaduste järgi valmistatud kaubaks VÕS § 53 lg 4 tähenduses. Nimetatud erandi kohaldamiseks peab kaup olema sellisel määral personaliseeritud, et seda ei oleks võimalik mõistlikult teistele tarbijatele müüa.

Käesoleval juhul ei ole tõendatud, et pusadel olev tekst või muu omadus oleks seotud konkreetse tarbija isikuga või tema individuaalsete vajadustega. Tegemist on tavapäraste toodetega, mida võib turustada ka teistele tarbijatele.

Komisjon märgib, et kaupleja müügingimused ei või piirata tarbijale seadusest tulenevaid õigusi. Kui müügingimustes on ette nähtud taganemisõiguse välistamine juhtudel, mis ei vasta seaduses sätestatud eranditele, ei saa selline tingimus piirata tarbija õigust lepingust taganeda.

Komisjon tuvastas, et tarbija sai kauba kätte 16.12.2025 ning esitas taganemisavalduse

24.12.2025. Seega esitas tarbija taganemisavalduse seaduses sätestatud 14-päevase tähtaja jooksul.

Komisjon leiab, et tarbijal oli õigus lepingust taganeda ning kauplejal puudub õigus taganemisavalduse aktsepteerimisest keelduda.

Eeltoodust tulenevalt on tarbija nõue põhjendatud ning kuulub rahuldamisele. Kauplejal lasub kohustus tooted tagasi võtta ning hüvitada tarbijale nende eest tasutud 75 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/