

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01578
Otsuse kuupäev 11.04.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja ONE Management OÜ (14770859)

Tarbija nõue 83 euro ja 50 sendi tagastamise nõue

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kaupleja on kohustatud tarbijale tagastama 83.50 eurot.

Kauplejal on komisjoni otsuse järgimiseks 30 päeva arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja teavitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult otsuse järgimisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis 24.01.2026 kaupleja e-poest Roses.ee kingituse kolmandale isikule. Tarbija avalduse kohaselt soovis ta tellida 51 roosist koosneva lillekimbu, kaardi ja lillede eluea pikendamise vahendi. Tarbija tasus tellimuse eest 88,31 eurot. Kauba saaja sai 26.01.2026 kätte kaardi ja lillede eluea pikendamise vahendi, kuid mitte lillekimpu. Samal päeval pöördus tarbija kaupleja poole selgituse saamiseks.

Tarbija selgitab, et tema tegelik ja ainus mõistlik eesmärk oli saata sõbrannale lilled koos kaardiga. Tarbija väidab, et tema ostukorvis olid lilled, kaart ja lillede eluea pikendamise vahend koos transpordiga ning kogusumma oli tema hinnangul tavapärane. Tarbija rõhutab, et tal ei ole võimalik eraldi tõendada, milline ostukorv talle enne maksmist veebilehel kuvatud oli, sest tellimuse kinnitus saadeti alles pärast makse tegemist. Tarbija peab ebaloogiliseks olukorda, kus 3 eurot maksev kaart ja 1 euro maksev lisatoode toimetatakse kohale 82,50 euro suuruse transporditasu eest. Tarbija hinnangul kinnitab tema seisukohta ka see, et tellimuse kinnitusel sisaldub eraldi 1 euro suurune tasurida „Kimbu lühiajaline transportimine (kuni ≈1,5 tundi) tsellofaanis veega”, kuigi kaupleja väidab, et kimpu ei olnudki tellitud. Tarbija leiab, et talle tarniti küll 4 euro väärtuses kaupa, kuid lillekimp jäi üle andmata, mistõttu tuleb tagastada 82,50 euro

suurune transpordikulu ja 1 euro suurune kimbu transportimise tasu ehk kokku 83,50 eurot.

Tarbija on pöördunud ka kaupleja poole, kes on keeldunud raha tagastamisest, viidates varasemale praktikale, kus kliendid on soovinud tellida üksnes kaardi koos kohaletoimetamisega, ning rõhutanud, et tellimused täidetakse esitatud andmete alusel.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole nõus nõuet rahuldama. Ta selgitab, et tellimuse vormistamise käigus oli tarbijale nii ostukorvis kui ka kassas selgelt nähtav kogu tellimuse sisu, sealhulgas valitud tooted, nende kogused ja hinnad, ning tarbija kinnitas tellimuse iseseisvalt pärast sellega tutvumist. Pärast makse teostamist saadeti tarbijale viivitamata e-posti teel tellimuse kinnitus, milles sisaldus tellitud toodete täielik loetelu, mistõttu oli tarbijal ka pärast ostu võimalik oma tellimus üle kontrollida.

Kaupleja märgib, et juhul kui tarbija ei saanud kinnituskirja või avastas tellimuses vea, oli tal võimalus pöörduda müüja poole enne tellimuse täitmist ja kohaletoimetamist, et tellimust täpsustada või muuta, kuid tarbija seda ei teinud ning esitas vastava väite alles pärast kauba kättesaamist. Kaupleja hinnangul näitab see, et tarbija ei kasutanud talle antud võimalusi võimaliku eksimuse õigeaegselt tuvastamiseks ja parandamiseks.

Samuti rõhutab kaupleja, et tellimus täideti täpselt sellisena, nagu tarbija selle vormistas ja tasus, ning e-kaubanduse praktikas ei ole müüjal õigust ega kohustust sekkuda tarbija tehtud valikutesse ega muuta tellimuse sisu ilma tarbija selgesõnalise kinnitusega, isegi kui tellimus võib koosneda üksnes lisatoodetest.

Kaupleja leiab, et tarbijale oli tagatud piisav ja arusaadav teave tellimuse kohta ning müüja täitis oma lepingulised kohustused nõuetekohaselt, mistõttu puudub alus tarbija nõude rahuldamiseks.

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.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija tasus tellimuse eest 88,31 eurot ning et saajale toimetati kohale kaart ja lillede eluea pikendamise vahend. Vaidlus seisneb selles, kas tarbija tellis lisaks ka lillekimbu või pidi ta aru saama, et tellimus sisaldas üksnes nimetatud kahte toodet.

Komisjon märgib, et arvutivõrgu abil sõlmitava lepingu puhul peab ettevõtja tagama, et tellimuse vormistamise protsess oleks tarbijale arusaadav. VÕS § 62¹ lg 1 kohaselt peab ettevõtja andma lepingu teisele poolele kasutusse sobivad ja tõhusad tehnilised vahendid, mille abil saab enne tellimuse edastamist tuvastada ja parandada sisestusvead.

Seega lasub just kauplejal kohustus korraldada veebipoe tellimisprotsess viisil, mis võimaldab tarbijal enne maksmist tellimuse sisu selgelt kontrollida, ning vaidluse korral esitada selle kohta veenvad andmed. Käesolevas asjas ei ole kaupleja esitanud tehnilisi andmeid, millest nähtuks,

milline tellimuse sisu oli tarbijale enne makse tegemist kuvatud. Kaupleja on tuginenud üksnes tellimuse kinnitusele sellisel kujul, nagu see hiljem tema süsteemis kajastub.

Komisjoni hinnangul ei ole eluliselt usutav kaupleja väide, et tarbija soovis tellida üksnes 3 eurot maksva kaardi ja 1 euro maksva lillede eluea pikendamise vahendi ning tasuta selle eest 82,50 euro suurust transporditasu, lisaks 1 euro suurust tasu „kimbu lühiajalise transportimise” eest. Tarbija selgitus, et tema tegelik eesmärk oli tellida lillekimp koos lisatoodetega, on eluliselt märksa usutavam.

Komisjon peab seejuures oluliseks, et kaupleja tellimuse kinnitus sisaldab mitut viidet kimbule. Tellimuse kinnitusel esineb tekst: „Palun esitage tellimuse number kättesaamisel. See aitab meil teie kimpu kiiremini leida ja teile viivitamatult kätte toimetada.” Samuti sisaldub samal kinnitusel eraldi tasurida „Kimbu lühiajaline transportimine (kuni ≈1,5 tundi) tsellofaanis veega”. Need viited ei ole kooskõlas kaupleja väitega, et tellimus sisaldas üksnes kaarti ja lillede eluea pikendamise vahendit. Kui tellimuses lillekimpu ei olnud, puudub mõistlik selgitus, miks tellimuse kinnituses räägitakse kimbu leidmisest ja kimbu transportimisest.

Seega leiab komisjon, et kaupleja ei ole tõendanud, et leping ei sisaldanud lillekimbu kättetoimetamist.

VÕS § 218 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest. VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda lepingu nõuetekohast täitmist. VÕS § 223 järgi võib ostja asja lepingutingimustele mittevastavuse tõttu müügilepingust taganeda muu hulgas siis, kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või kui lepingurikkumine on oluline.

Komisjon leiab asjas esitatud tõendite kogumi põhjal, et tarbija tegelik tellimus hõlmas lisaks ka lillekimpu ning kaupleja ei ole vastupidist piisavalt tõendanud. Vastupidi, kaupleja enda dokumentides sisalduvad viited kimbule. Kuna veebipoe tellimiskeskond, selle toimimine ja tellimuse andmete säilitamine on kaupleja kontrolli all, tuleb tellimuse sisu puudutavat ebaselgust tõlgendada kaupleja kahjuks.

Kuna tellimuse põhiobjekt ehk lillekimp jäi üle andmata, ei vastanud täitmine lepingutingimustele. Arvestades, et tegemist oli konkreetseks tähtpäevaks mõeldud kingitusega, ei olnud puuduse hilisem kõrvaldamine samaväärne algse kohustuse nõuetekohase täitmisega. Tarbija ei nõua tagasi kogu tasutud summat, vaid üksnes 82,50 euro suurust transpordikulu ja 1 euro suurust kimbu transportimise tasu, kokku 83,50 eurot. Komisjon leiab, et see nõue on põhjendatud.

Komisjon märgib, et kaupleja ei ole vaidlustanud tarbija nõutud summa suurust ega esitanud väiteid selle kohta, et ka üksnes kaardi ja lillede eluea pikendamise vahendi kohaletoimetamise eest oleks põhjendatud jätta endale osa tarbija nõutud transpordikulust. Seetõttu lähtub komisjon tarbija nõude ulatusest selliselt, nagu see on esitatud.

Komisjon märgib täiendavalt, et juhul kui tarbija oleks tõesti sooritanud tehingu eksimuses tellimuse tegeliku sisu suhtes, oleks tal õigus tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 92 kohaselt tugineda eksimuse mõju all tehtud tehingu regulatsioonile. Komisjon leiab, et käesoleval juhul ei ole vaja anda vaidlusele eraldi hinnangut tehingu tühistamise regulatsiooni alusel, sest asjas esitatud tõendite pinnalt on tuvastatav, et kaupleja ei ole piisavalt tõendanud oma väidet tellimuse

sisu kohta ning tarbija nõue kuulub rahuldamisele lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

Eeltoodust tulenevalt kuulub tarbija avaldus rahuldamisele.

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/