

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-03877-006
Otsuse kuupäev	13. mai 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	OÜ VSBusiness, 17012757
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	11. mai 2026

### **Resolutsioon:**

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 243,90 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohutule esitatud hagiavaldusest.

### **Asjaolud:**

Kaebuse kohaselt esitas Tarbija 05.02.2026 Kaupleja koduleheküljelt tellimuse (nr 61064). summas 304,87. 22.02.2026 Kaupleja teavitas Tarbijat, et tarnitud toode oli defektne ning Kaupleja pakkus Tarbijale raha tagastamise võimalust, mille Tarbija vastu võttis ning edastas pangakonto andmed. Kaupleja täpsustas, et raha tagastamine toimub tavaliselt viie tööpäeva jooksul pärast vajaliku info saamist, kuid mitte hiljem kui 14 kalendripäeva jooksul. Tarbija on hiljem Kauplejaga korduvalt ühendust võtnud, et uurida tagasimakse kohta, kuid käesoleva hetkeni ei ole raha Tarbija kontole laekunud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja lubas mitmele Tarbijale osamaksetena tasumist, kuid kõnealusele Tarbijale on tehtud ainult üks osamakse.

### **Komisjoni põhjendus:**

Kuna kaupleja ei ole tarbija nõudele sisuliselt vastanud ega esitanud asjaolusid või tõendeid, mis tarbija nõude rahuldamise välistaksid, võtab komisjon tarbijakaitse seaduse § 48 lg 6 kohaselt vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avalduse ja olemasoleva teabe.

Tarbija esitas kaupleja vastu nõude lepingu alusel tasutud summa tagastamata osa saamiseks summas 243,90 eurot. Kaebuse kohaselt esitas tarbija 05.02.2026 kaupleja kodulehekülje kaudu tellimuse nr 61064 ning tasus tellimuse eest 304,87 eurot. 22.02.2026 teavitas kaupleja

tarbijat, et tellitud toote tarnimisel on ilmnenud probleem, kuivõrd kaup oli defektne, ning pakkus tarbijale raha tagastamise võimalust. Tarbija nõustus raha tagastamisega ning edastas kauplajale oma pangakonto andmed. Kaupleja täpsustas, et raha tagastamine toimub tavapäraselt viie tööpäeva jooksul pärast vajaliku info saamist, kuid mitte hiljem kui 14 kalendripäeva jooksul. Tarbija on hiljem kauplajaga korduvalt ühendust võtnud, et uurida tagasimakse staatust. Esitatud materjalidest nähtub, et kauplaja on teinud tarbijale üksnes ühe osalise tagasimakse ning ülejäänud osa summas 243,90 eurot ei ole käesolevaks ajaks tarbija kontole laekunud. Komisjon, tutvunud tarbija avalduse ja sellele lisatud materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti kauplaja kodulehekülje kaudu, on tegemist sidevahendi abil sõlmitud lepinguga VÕS § 52 tähenduses. VÕS § 208 lg 1 järgi kohustub müüja müügilepinguga andma ostjale asja üle ja tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale. Tarbijalemüügi puhul, kus kaup tuleb tarbijale kätte toimetada, loetakse müüja asja üleandmise kohustus täidetuks asja üleandmisel tarbija valdusse. Käesolevas asjas ei ole kauplaja tarbijale tellitud kaupa üle andnud. Vastupidi, kauplaja teavitas tarbijat tarneprobleemist ja pakkus ise tarbijale ostuhinna tagastamist. Seega on kauplaja sisuliselt tunnistanud, et tellimust ei täideta kokkulepitud viisil, ning poolte vahel tekkis kokkulepe tasutud summa tagastamiseks.

Tarbija nõustumist kauplaja pakutud tagasimaksega tuleb käsitada lepingust taganemisena või vähemalt poolte kokkuleppena müügilepingu lõpetamiseks ja tasutud summa tagastamiseks. Sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul võib tarbija VÕS § 56 lg 1 kohaselt lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Asja üleandmisele suunatud lepingu puhul hakkab taganemistähtaeg kulgema üldjuhul päevast, mil tarbija või tema nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse. Kuna tarbija ei ole tellitud kaupa kätte saanud, ei olnud tarbija taganemisõiguse kasutamise tähtaeg möödunud. Lisaks ei ole kauplaja vaidlustanud tarbija õigust raha tagasi saada, vaid on ise tagasimakse võimalust pakkunud ja kinnitanud tagasimakse tegemise tähtaega.

VÕS § 56<sup>1</sup> lg 1 kohaselt peab ettevõtja tarbija taganemisavalduse kättesaamisel tagastama tarbijale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud. Sama paragrahvi lg 4 kohaselt tuleb tagasimakse teha sama makseviisi kasutades, mida kasutas tarbija, välja arvatud juhul, kui tarbija on sõnaselgelt nõustunud muu makseviisiga ning sellise tagasimaksega ei kaasne tarbijale kulu. Käesolevas asjas edastas tarbija kauplajale pangakonto andmed ning kauplaja kinnitas, et tagasimakse tehakse hiljemalt 14 kalendripäeva jooksul. Kaupleja ei ole seda kohustust täies ulatuses täitnud. Kaupleja viited ettevõttesisestele muudatustele, raamatupidamisele või tagasimakse tegemisele osamaksetena ei vabasta kauplajat seadusest ja pooltevahelisest kokkulepest tulenevast kohustusest tagastada tarbijale tasutud summa tagastamata osa.

Esitatud tõenditest nähtub, et leping on poolte vahel sõlmitud, tarbija on kauplajale tasunud 304,87 eurot, kuid tellitud kaupa ei ole tarbijale üle antud. Kaupleja on nõustunud raha tagastamisega, kuid on teinud üksnes osalise tagasimakse. Tarbija ei ole kaupa saanud, mistõttu puudub tal kohustus kauplajale midagi tagastada. Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 alusel kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Kuna kauplaja on jätnud tarbijale tagastamata 243,90 eurot, on tarbija nõue põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Kaupleja peab tarbijale tagastama lepingu alusel tasutud summa tagastamata osa summas 243,90 eurot.

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/