

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-04934-007
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 136,93 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 maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Kaebuse kohaselt tegi Tarbija 01.03.2026 Kaupleja koduleheküljelt tellimuse (nr 62210) ning tasus tellimuse eest EUR 136.93. 02.03.2026 võttis Tarbija ühendust Kauplejaga whatsapp-i teel, et küsida lisaküsimusi tellitud toote kohta. Pärast kirjavahetust Kauplejaga soovis Tarbija tühistada tellimuse, kuna toode ei sisaldanud lisatarvikuid. Tarbija palus raha tagastust kontole ning lisas enda pangakonto andmed. Kaupleja täpsustas, et raha tagastamine toimub tavaliselt viie tööpäeva jooksul, kuid mitte kauem kui 14 kalendripäeva jooksul, kuid raha ei ole käesoleva hetkeni tagastatud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et maksab osamaksetena tagasi kõigile, kuid pole seda käesolevale Tarbijale siiani teinud. Viitab samuti rahalistele raskustele.

Komisjoni põhjendus:

Kuna kaupleja ei ole tarbija nõudele sisuliselt vastanud, 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 tagastamiseks. Kaebuse kohaselt tegi tarbija 01.03.2026 kaupleja kodulehekülje kaudu tellimuse nr 62210 ning tasus tellimuse eest 136,93 eurot. 02.03.2026 võttis tarbija kauplejaga WhatsAppi teel ühendust, et küsida lisateavet tellitud toote kohta. Pärast kauplejaga peetud kirjavahetust soovis tarbija tellimuse tühistada, kuna selgus, et toode ei sisalda tarbija eeldatud lisatarvikuid. Tarbija palus

kauplejal tagastada tasutud summa tema pangakontole ning edastas kauplejale oma pangakonto andmed. Kaupleja teatas, et raha tagastamine toimub tavapäraselt viie tööpäeva jooksul, kuid mitte hiljem kui 14 kalendripäeva jooksul. Vaatamata sellele ei ole kaupleja käesoleva ajani tarbijale tasutud summat tagastanud.

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 kaupleja kodulehekülje kaudu, on tegemist sidevahendi abil sõlmitud lepinguga VÕS § 52 tähenduses. Sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul võib tarbija VÕS § 56 lg 1 kohaselt lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Lepingu puhul, mille esemeks on asja üleandmine, hakkab taganemistähtaeg üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tarbija nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse. Praegusel juhul teatas tarbija soovist tellimus tühistada juba 02.03.2026 ehk üks päev pärast tellimuse tegemist ja enne kauba kättesaamist, mistõttu oli tarbija taganemisavaldus igal juhul tähtaegne. Õiguslikult tuleb tarbija tellimuse tühistamise soovi käsitada lepingust taganemisena.

VÕS § 56 lg 2² kohaselt võib tarbija lepingust taganeda taganemisavalduse tüüpvormi kasutades või esitades muu ühemõttelise taganemisavalduse. Tarbija WhatsAppi teel esitatud soov tellimus tühistada oli sisult selge ja ühemõtteline avaldus, millest nähtus tarbija tahe lepingust taganeda. Asjaolu, et tarbija tõi taganemise põhjusena välja toote lisatarvikute puudumise, ei muuda taganemist kehtetuks, kuivõrd sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemiseks ei pea tarbija põhjust avaldama.

VÕS § 56¹ 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. Käesolevas asjas palus tarbija tagasimakse teha enda pangakontole ja edastas selleks vajalikud andmed. Kaupleja kinnitas tarbijale, et tagasimakse tehakse hiljemalt 14 kalendripäeva jooksul, kuid ei ole seda kohustust täitnud.

Esitatud tõenditest nähtub, et leping on poolte vahel sõlmitud, tarbija on tasunud kauplejale 136,93 eurot ning tarbija on esitanud kauplejale tähtaegse ja ühemõttelise lepingust taganemise avalduse. Tarbija ei ole tellitud kaupa kätte saanud, mistõttu puudub tal kohustus kauplejale midagi tagastada. Kauplejal tekkis tarbija taganemisavalduse saamisel kohustus tagastada tarbijalt lepingu alusel saadud tasu, kuid kaupleja ei ole seda teinud. Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 alusel kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Seega on tarbija nõue põhjendatud ja kuulub rahuldamisele ning kaupleja peab tarbijale tagastama lepingu alusel tasutud summa 136,93 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/