

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-15462-007
Otsuse kuupäev	18. mai 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Beliani Norway OÜ, 16282354
Tarbija nõue	Lepingust taganemine.
Asja läbivaatamise aeg	17. mai 2026

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kauplejal tuleb korraldada tellimuse esemeks olnud toolide tagastamine kaupleja kulul ning tagastada tarbijale ostuhind summas 2089 NOK. Kauplejal ei ole õigust arvata tagastatavast ostuhinnast maha puudusega kauba tagastamise transpordikulu. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Kaebuse kohaselt ostis tarbija 18.09.2025 kaupleja e-poest toolid (tellimus nr 12884801, arve nr 8772013), tasudes toodete eest kokku NOK 2089. Kauba kättesaamisel selgus, et toolid olid kahjustatud. Ühe tooli iste oli vajunud ning teise tooli seljatugi oli kahjustunud. Tarbija teavitas kauplejat puudustest koheselt. Kaupleja pakkus tarbijale lahendusena kas uue iste saatmist, kinkekaarti väärtuses NOK 500 kaupleja poes kasutamiseks või osalist tagasimakset summas NOK 250. Tarbija ei pidanud pakutud lahendusi piisavaks ning seetõttu soovib lepingu lõpetada ning tooted tagastada. Kaupleja teavitas tarbijat, et toodete tagastamise transpordikulu oleks NOK 560 ning see jääks tarbija kanda. Tarbija leiab, et tegemist on puudusega kaubaga ning seetõttu ei tohiks tagastamiskulud jääda tarbija kanda. Tarbija soovib lepingu lõpetada, kauba tagastada ning nõuab, et kaupleja kataks puudusega toodete tagastamise transpordikulud.

Kaupleja seisukoht:

Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse edastas tarbija kaebuse kauplejale 22.01.2026. Meeldetuletused saadeti 06.02 ja 16.02.2026. Kaupleja Eesti EL tarbija nõustamiskeskuste pöördumistele vastanud ei ole.

Komisjoni põhjendus:

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

Tarbija esitas kaupleja vastu nõude lepingu lõpetamiseks, puudusega kauba tagastamiseks kaupleja kulul ning ostuhinna 2089 NOK tagastamiseks. Kaebuse kohaselt ostis tarbija 18.09.2025 kaupleja e-poest toolid, tellimus nr 12884801, arve nr 8772013, tasudes kauba eest kokku 2089 NOK. Kauba kättesaamisel ja lahtipakkimisel selgus, et toolid olid kahjustatud. Tarbija sõnul oli ühe tooli iste vajunud või muhuga ning teise tooli seljatugi

kahjustunud. Tarbija teavitas kauplejat puudustest ning edastas kauplejale fotod. Kaupleja pakkus tarbijale lahendusena uue istmeosa saatmist, 500 NOK väärtuses kinkekaarti kaupleja e-poes kasutamiseks või 250 NOK suurust osalist tagasimakset. Tarbija ei nõustunud nende ettepanekutega ning soovis puudusega kauba tagastada ja lepingu lõpetada. Kaupleja teavitas tarbijat, et toodete tagastamise transpordikulu oleks 560 NOK ning see jääks tarbija kanda. Tarbija leiab, et kuna tegemist on puudusega kaubaga, ei või tagastamise transpordikulu jääda tema kanda.

Komisjon, tutvunud tarbija avalduse ja sellele lisatud materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 208 lg 1 kohaselt kohustub müüja müügilepinguga andma ostjale asja üle ja tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub tasuma ostuhinna ja võtma asja vastu. Kuna leping sõlmiti kaupleja e-poes, on tegemist ka sidevahendi abil sõlmitud lepinguga VÕS § 52 tähenduses.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Tarbijalemüügi puhul peab asi VÕS § 217¹ kohaselt vastama lepingutingimustele ning olema seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteedi ja tavaliste toimivusomadustega, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest. Uue mööbli puhul võib tarbija mõistlikult eeldada, et kaup on tavapäraselt kasutatav ning sellel ei esine vigastusi, vajumisi, muhke ega rebendeid.

Esitatud materjalidest nähtub, et tarbija sai kätte kahjustustega toolid. Tarbija kirjeldas puudustena ühe tooli istme vajumist või muhku ning teise tooli seljatoe kahjustust. Tarbija lisatud fotod toetavad väidet, et kaubal esinesid nähtavad puudused. Kaupleja ei ole komisjoni menetluses esitanud tõendeid, et kahjustused oleksid tekkinud tarbijast tuleneval põhjusel pärast kauba üleandmist. Samuti nähtub kaupleja varasemast vastusest tarbijale, et kaupleja ei vaielnud puuduste olemasolule sisuliselt vastu, vaid pakkus tarbijale erinevaid lahendusi. Seetõttu leiab komisjon, et tarbijale üle antud kaup ei vastanud lepingutingimustele.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja üleandmisest ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Käesolevas asjas ilmnemine puudused kauba lahtipakkimisel ning tarbija teavitas kauplejat puudustest mõistliku aja jooksul. Kaupleja ei ole ümber lükanud seadusest tulenevat eeldust, et puudused olid olemas kauba üleandmise ajal.

Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja VÕS § 222 lg 1 järgi nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ega põhjusta müüjale ebaproportsionaalseid kulusid. VÕS § 222 lg 4 kohaselt kannab müüja asja parandamise või asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud. VÕS § 222 lg 4² kohaselt peab müüja asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul ning tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Kaupleja pakkus tarbijale uue istmeosa saatmist, 500 NOK väärtuses kinkekaarti või 250 NOK suurust osalist tagasimakset. Komisjon märgib, et kinkekaart on kaupleja vabatahtlik kompromissettepanek, mitte seadusest tulenev õiguskaitsevahend, millega tarbija peaks puudusega kauba korral nõustuma. Tarbija ei pea aktsepteerima kinkekaarti ega osalist tagasimakset, kui ta soovib kasutada seadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid. Samuti ei kõrvalda üksnes uue istmeosa saatmise pakkumine kõiki tarbija esile toodud puudusi, kuivõrd tarbija väitel oli kahjustatud nii ühe tooli iste kui ka teise tooli seljatugi. Kaupleja ei ole komisjoni menetluses esitanud tõendeid, et ta oleks pakkunud tarbijale mõlema puudusega tooli nõuetekohast parandamist või asendamist mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

VÕS § 223 lg 1 kohaselt on ostjal õigus müügilepingust taganeda muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud, müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest, lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlusest asi lepingutingimustega vastavusse viia, mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest taganemist, või kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline; tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline.

Komisjoni hinnangul on tarbija lepingust taganemine käesolevas asjas põhjendatud. Tarbija ostis uue toolikomplekti, kuid mõlemal komplekti kuuluval toolil ilmnis nähtav kahjustus. Kaupleja ei ole tõendanud, et ta oleks pakkunud tarbijale terviklikku lahendust, millega kaup oleks viidud lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Lisaks sidus kaupleja kauba tagastamise 560 NOK suuruse transpordikulu kandmisega tarbija poolt. Selline tingimus ei ole puudusega kauba tagastamisel tarbijalemüügi regulatsiooniga kooskõlas.

VÕS § 223 lg 7 sätestab, et tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul ning tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest. Seega ei või kaupleja nõuda puudusega kauba tagastamisel, et tarbija kannaks tagastamise transpordikulu, ega arvata seda kulu tagastatavast ostuhinnast maha.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 alusel kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Käesolevas asjas tähendab see, et tarbija peab võimaldama toolide tagastamise kauplejale ning kaupleja peab tagastama tarbijale ostuhinna pärast seda, kui kaup on kauplejale tagastatud või tarbija on tõendanud kauba tagasisaatmist. Puudusega kauba tagastamise kulud jäävad kaupleja kanda.

Eeltoodust tulenevalt on tarbija nõue põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Kauplejal tuleb korraldada tellimuse nr 12884801 esemeks olnud toolide tagastamine kaupleja kulul, sealhulgas anda tarbijale mõistlik võimalus kaup kauplejale üle anda, näiteks korraldada kuller või edastada tarbijale ettemakstud tagastussilt. Pärast kauba tagastamist või tarbija poolt tagasisaatmise tõendamist peab kaupleja tagastama tarbijale ostuhinna summas 2089 NOK. Kauplejal ei ole õigust arvata ostuhinnast maha 560 NOK suurust ega muud tagastamise transpordikulu.

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/