

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04780
Otsuse kuupäev 12.06.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja HF PRODUCTION OÜ (17028020)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 19,49 eurot VÕS § 189 lg 1 ja § 56¹ lg 1 alusel.
3. Komisjoni otsuse järgimiseks on kaupljal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega (TKS § 60 lg 1).
4. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Tarbija tellis 02.03.2026. a kaupleja veebilehelt hitimang.ee mängu “Hitimäng” (tellimus nr #1078) ja tasus selle eest samal päeval koos saatmiskuluga 38,99 eurot.

Tarbija on esitanud 05.03.2026. a kauplejale taganemisteate. Kaupleja on asja tagasi võtnud, kuid tagastanud tarbijale poole toote väärtusest, viidates väärtuse vähenemisele. Tarbija kaupleja otsusega tagastada vaid 50% (19,50 €) toote väärtusest ei nõustu ja soovib saada tagasi ka tagastamata osa 19,49 eurot.

Tarbija nõustub sellega, et avas paki ja sellega tutvumiseks proovis ühe kaardi QR-koodi eesmärgiga mõista mängu toimimist, kuid mängu ei ole kasutatud ega läbi mängitud. Pärast seda paigutati komponendid tagasi pakendisse ning karp suleti. Toode ei ole kahjustatud, ükski komponent ei ole puudu ega kulunud. Tagasi saadetud toode oli kindlasti täiesti terve või täpselt sellises olukorras, millises tarbija selle kaupljal sai.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustu.

Tarbijal võimaldati lepingust taganeda. Küll aga vastavalt VÕS § 56² lõikele 4 vastutab tarbija kauba väärtuse vähenemise eest juhul, kui toodet on kasutatud muul viisil kui selle olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks vajalik.

Tarbija on toote avanud, seda kasutanud, tarbija on toote pakendi ümber pakendanud. Selline tegevus ületab tavapärase tutvumise piiri ning muudab toote edasimüügi uue tootena võimalikuks.

Arvestades pakendi muutmist ja ümberkiletamist, toote kasutamist, müügikõlblikkuse olulist vähenemist hindas kaupleja toote väärtuse vähenemiseks 50% ning tagastas tarbijale 19,50 €.

Tegemist on proportsionaalse ja praktikas tavapärase hinnanguga olukorras, kus toodet ei ole võimalik enam müüa uue tootena. 50% ei ole maksimaalne võimalik väärtuse vähenemine, vaid mõõdukas ja proportsionaalne hinnang olukorras, kus toodet ei ole võimalik enam müüa uue tootena.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon, tutvunud asja materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija sõlmis 02.03.2026 kauplejaga sidevahendi abil tarbijalemüügilepingu VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning ostis lauamängu hinnaga 38,99 eurot. Samuti ei ole vaidlust selles, et tarbija esitas 05.03.2026 kauplejale lepingust taganemise avalduse ning tagastas kauba kauplejale.

Kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, oli tarbijal VÕS § 56 lg 1 alusel õigus lepingust põhjust avaldamata 14 päeva jooksul taganeda. Tarbija kasutas taganemisõigust seaduses ettenähtud tähtaja jooksul ning taganemise kehtivus ei ole poolte vahel vaidluse all.

Poolte vaidlus puudutab küsimust, kas kauplejal oli õigus vähendada tarbijale tagastatavat summat põhjusel, et tarbija oli eemaldanud lauamängu pakendilt kile, kasutanud mängu, murdnud ühe mängukaardi ning paigutanud mängukomponendid karpi tagasi viisil, mis ei vastanud nende algsele paigutusele. Kaupleja leidis, et nimetatud asjaolude tõttu oli kauba väärtus vähenenud ning tagastas tarbijale 19,49 eurot.

Komisjon nõustub põhimõtteliselt kaupleja seisukohaga, et tarbija võib vastutada tagastatava kauba väärtuse vähenemise eest juhul, kui ta on kaupa kasutanud rohkem, kui on vajalik selle olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. VÕS § 56² lg 4 kohaselt vastutab tarbija asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vajalik asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks.

Samas näeb sama säte ette olulise erandi. Tarbija ei vastuta asja väärtuse vähenemise eest juhul, kui ettevõtja ei ole täitnud VÕS § 54 lg 1 p-des 12 ja 13 sätestatud teavitamiskohustust, sealhulgas kohustust teavitada tarbijat taganemisõiguse olemasolust, selle kasutamise tingimustest, tähtajast ja korrast ning asjaolust, et tarbija võib vastutada asja väärtuse vähenemise eest.

Menetluse käigus palus komisjon kauplejal esitada tõendid selle kohta, et tarbijale anti enne lepingu sõlmimist seaduses nõutud teave taganemisõiguse ning asja väärtuse vähenemise eest vastutamise kohta. Kaupleja ei ole selliseid tõendeid esitanud.

TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kumbki menetlusosaline tõendama asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Käesoleval juhul lasus kauplejal kohustus tõendada, et ta täitis seadusest tuleneva teavitamiskohustuse. Kuna kaupleja ei ole seda hoolimata komisjoni juhistest tõendanud, ei saa komisjon lugeda vastavat asjaolu tuvastatuks.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et sõltumata sellest, kas tarbija tegevuse tulemusel võis kauba väärtus väheneda, ei ole kauplejal käesoleval juhul õigust tugineda asja väärtuse vähenemisele ega vähendada sellel alusel tarbijale tagastatavat summat. Seetõttu oli kaupleja kohustatud tagastama tarbijale kogu lepingus tasutud summa ning tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/