

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07296  
Otsuse kuupäev 04.07.2026  
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija  
Kaupleja Lash & Beauty OÜ (12992461)

Tarbija nõue Lepingu alusel tasutud 68.89 euro tagastamine.

### Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ja kohustada kauplejat tagastama tarbijale 68,89 eurot.

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 hagi avaldusest.

### Asjaolud:

Tarbija esitas 10.04.2026 kaupleja e-poes tellimuse kaubale „Kulmutoodete materjal“ ning tasus kauba eest 68,89 eurot. Esitatud materjalide kohaselt on tarbija kauba eest tasunud. Kaupa tarbijale üle antud ei ole.

Tarbija võttis 15.04.2026 kauplejaga telefoni teel ühendust, et täpsustada tellimuse staatust. Tarbija selgituste kohaselt teatas kaupleja, et kaupa ei ole laos ning see on tellitud välismaalt. Kaupleja küsis tarbijalt, kas tarbija soovib kauba saabumist oodata või raha tagastamist. Kuna kaupleja selgituste kohaselt pidi kaup peagi saabuma, otsustas tarbija esialgu oodata.

Tarbija võttis 20.04.2026 uuesti kauplejaga ühendust ning teatas soovist tellimusest loobuda ja taotleda makstud summa tagastamist. Tarbija väitel kinnitas kaupleja, et see on võimalik. Kaupleja palus tarbijal edastada tagasimakse tegemiseks vajalikud andmed, sealhulgas pangakonto numbri, tellimuse andmed ja tagastamisele kuuluva summa. Tarbija edastas vajalikud andmed sõnumi teel.

Tarbija võttis 21.04.2026 taas kauplejaga ühendust, et uurida tagasimakse viibimise põhjust. Tarbija väitel teatas kaupleja, et oli tagasimakse tegemise unustanud, ning lubas raha tagastada kahe nädala jooksul.

Tarbija saatis 27.04.2026 kauplejale teate, milles kinnitas tellimusest loobumist ning teatas, et kui raha ei tagastata kolme päeva jooksul, pöördub ta Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti

poole. Tarbija väitel ei ole kaupleja pärast nimetatud tähtaja möödumist raha tagastanud ning ei vasta enam kõnelele ega sõnumitele.

Tarbija seisukoha kohaselt ei ole ta kaupa kätte saanud ega makstud summat tagasi saanud. Tarbija leiab, et kuna kaupleja ei ole kaupa üle andnud ning on nõustunud tagasimakse tegemisega, tuleb kauplejal tagastada tarbijale kauba eest tasutud 68,89 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja ei ole komisjonile seisukohta esitanud.

### **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.

Komisjon juhindub tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lõikest 6, mille kohaselt, kui kaupleja ei esita arvamust menetluses määratud tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt kohustub müüja müügilepinguga andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija tasus kauba eest 68,89 eurot. Esitatud materjalidest nähtub samuti, et kaupa tarbijale üle antud ei ole. Kaupleja ei ole esitanud komisjonile tõendeid selle kohta, et kaup oleks tarbijale üle antud, et tarbija oleks kauba vastuvõtmisest põhjendamatult keeldunud või et kaupleja oleks tarbijale makstud summa tagastanud.

VÕS § 82 lg 3 kohaselt peab kohustus olema täidetud lepingule või seadusele vastava kvaliteediga. Kui võlasuhte sisuks on asja üleandmine, peab võlgnik asja üle andma. Käesolevas asjas ei ole kaupleja tarbijale asja üle andnud. Seega ei ole kaupleja oma müügilepingust tulenevat põhikohustust täitnud.

Kuivõrd leping sõlmiti sidevahendi abil, tuleb arvestada ka tarbija õigust lepingust taganeda. VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Tarbija teatas kauplejale soovist tellimusest loobuda ja raha tagasi saada enne kauba üleandmist. Seetõttu tuleb tarbija avaldust käsitada sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemisena.

VÕS § 56<sup>1</sup> lg 1 kohaselt tagastab ettevõtja tarbijalt saadud maksed viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel taganemisavalduse kättesaamisest. Esitatud asjaolude järgi teatas tarbija kauplejale tellimusest loobumisest 20.04.2026 ning kinnitas taganemist kirjalikult 27.04.2026.

Komisjon märgib, et kaupleja ei ole tarbija väidetele vastu vaieldud ega esitanud asjaolusid, mis

väljastaksid tarbija nõude rahuldamise.

Seega on kauplaja jätnud täitmata nii kauba üleandmise kohustuse kui ka tarbija taganemise järgselt makstud summa tagastamise kohustuse. Tarbija nõue saada tagasi 68,89 eurot on põhjendatud ja kuulub 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/