

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09116
Otsuse kuupäev 20.07.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Service Expert OÜ (12266499)

Tarbija nõue Ettemaksu tagastamine

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Kohustada kauplejat tagastama tarbijale tarnimata kauba eest 39.54 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 05.05.2026. a kaupleja e-poest profikeemia.ee kätedesinfitseerimisvahendi Northmed, 5 l (tellimus nr #49537) ja tasus selle eest samal päeval koos saatmiskuluga 39,54 eurot.

Kauba oodatav tarneaeg oli müügitingimuste järgi 2-3 tööpäeva. Tarbijale ei ole kaupa tarnitud. Tarbija tellimuse täitmise seotud päringule ei ole kaupleja vastanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole menetluses vastanud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 04.06.2026. Avalduse kohaselt tellis tarbija 05.05.2026. a kaupleja e-poest profikeemia.ee kätedesinfitseerimisvahendi Northmed, koguses 5 l, tellimus märkega nr #49537. Tarbija tasus selle eest samal päeval koos saatmiskuluga

39,54 eurot. Kaup on kaupleja poolt tarnimata. Tarbija ei soovi lepingu täitmist, vaid tasutud hinna tagastamist.

VÕS § 52 lg 1 kohaselt sidevahendi abil sõlmitud lepinguks loetakse ettevõtja ja tarbija vahelist lepingut, kui: 1) leping sõlmitakse selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis; 3) ettevõtja ja tarbija ei viibi lepingu sõlmimisel ühel ajal koos samas kohas ja 4) lepingupoolte tahteavaldused lepingu sõlmimiseks, sealhulgas tarbija tahteavaldus võtta endale lepingulised kohustused (edaspidi tellimus), edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja 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. sõlmiti VÕS § 208 lg 4 tarbijalepingu müügi tunnustele vastav leping sidevahendi abil.

VÕS § 52 mõttes sidevahendi abil sõlmitud lepinguga on tegemist, kui lepingu sõlmimine toimus täielikult e-teenuste teel. Tarbija ostjana tellis veebis ja tasus e-arve alusel. Seega kohaldub 14 päevane taganemisõigus, kuivõrd tegemist on tehinguga väljaspool äriruume VÕS § 46 mõttes. Kauba oodatav tarneaeg oli müügitingimuste järgi 2-3 tööpäeva, asja läbivaatamise ajaks ei ole teavet kauba tarnimise osas. Seega tuvastab komisjon, et kaupleja ei ole oma kohustusi täitnud. TKS § 16 lg 2 kohaselt on kauplemisvõtte eksitav, kui selles esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitamise viis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ning selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Sama paragrahvi lõike 2 punkti 2 kohaselt hõlmab selline teave ka kauba peamisi omadusi. Tarbija oli ilmselgelt arvestanud soovitud kauba tellimisel tarneajaga ja võimalusega kaupa kasutada. Komisjon tuvastab, et tarbijale ei ole kaupa tarnitud. Esitatud tõendid ja ekirja teel toimunud pöördumine kaupleja esindajale, kinnitab, et tarbija on esitanud kauplejale vastavasisulise päringu kauba tarne osas, kuid kaupleja ei ole tarbija pöördumisele vastanud. Kaupleja ei komisjonile esitanud tarbija väiteid ümberlökkavaid seisukohti. Tarbija on esitanud nii kauba maksumuse, kättetoimetamise kui tellimuse täitmise korra ja kättetoimetamise aja kohta tõendid (VÕS § 54 lg 1). Tarbija on lepingust taganenud ja soovib tagasi saada tasutud ettemakse summa. VÕS § 49 lg 1 kohaselt võib tarbija väljaspool äriruume sõlmitavast lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul.

Kui kaupleja ei ole menetluse käigus oma seisukohta avaldanud tuleb tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija avaldus ja muu olemasolev teave. VÕS § 2 lg 1 järgi on võlasuhe õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist. VÕS § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 1 lg 3 sätestab, et rohkem kui kahe poole vahel sõlmitud lepingutele (mitmepoolne leping) kohaldatakse käesolevas seaduses lepingute kohta sätestatud, kui see ei ole vastuolus lepingu olemuse ega eesmärgiga. VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumise andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingu pooled on saavutanud kokkuleppe. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. Kaupleja poolt on kohustus täitmata, tarbija ei soovi lepingu täitmist ja kaupleja kohustub tagastama ostuhinna.

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/