

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06372
Otsuse kuupäev 02.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Ostaeu OÜ (16193580)

Tarbija nõue Võimaldada tasuta transporditeenuse eest e-rahakotis oleva saldo ja pangaülekande kombinatsioonina ning anda saadeti tarbijale üle.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ning kohustada kauplejat arvestama transporditeenuse eest tasumisel tarbija e-rahakotis olevat saldot, võimaldama tarbijal tasuta ülejäänud 16,73 eurot pangaülekandegaga ja andma saadeti pärast nimetatud summa laekumist tarbijale üle.

Tarbijakaitseaduse § 60 lg 1 kohaselt on kauplejal otsuse järgimiseks 30 päeva arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui pooled otsusega ei nõustu ega seda järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse lahendamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse järgimisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest.

Asjaolud:

Tarbija ostis Ühendkuningriigi e-poest kauba ning tellis kaupleja veebilehe BuyEU.ee kaudu kauba transpordi Ühendkuningriigist Eestisse. Tarbija kandis kaupleja platvormil olevale e-rahakotile 25 eurot. Kaupleja veebilehel avaldatud eeskirjade (edaspidi "eeskirjad") punkti 13.2 kohaselt lisandub e-rahakoti laadimisel 5% suurune boonus, mistõttu oli tarbija kasutatav e-rahakoti saldo 26,25 eurot.

Kaupleja esitas tarbijale transporditeenuse eest tasumiseks arve summas 42,98 eurot. Tarbija kandis kauplejale pangaülekandegaga 16,73 eurot, mis koos e-rahakoti saldoga kattis teenuse eest tasumisele kuuluva kogusumma täpselt.

Kaupleja ei arvestanud pangaülekandegaga tasutud summat arve katteks ja tagastas selle tarbijale. Kaupleja keeldus saadeti väljastamisest, leides, et arve tuleb tasuta täielikult ühe makseviisiga.

Eeskirjade punkt 13.8 sätestab: "E-rahakoti saldot ei saa kasutada, kui saldo ei ole piisav tellimuse summaks. Sellisel juhul peate kas täiendama oma e-rahakotti või valima alternatiivse makseviisi." Eeskirjade punkti 13.7 kohaselt rakendub e-rahakoti saldo tagastamisel 10-eurone haldustasu. Punkti 13.6 kohaselt ei ole 5% boonus tagastatav ega vahetatav sularaha vastu.

Tarbija seisukoht

Tarbija leiab, et ta on soovinud tasuda teenuse eest täpselt kaupleja esitatud arve ulatuses. Tarbija kasutas selleks e-rahakotis olevat saldot ning kandis puuduva summa kauplejale pangaülekandega. Tarbija ei nõustu kaupleja nõudega kanda e-rahakotile täiendavalt vähemalt 25 eurot. Sellisel juhul jääks pärast arve tasumist e-rahakotile kasutamata raha, mille tagastamiseks tuleks tasuda 10-eurone haldustasu, ning boonus jääks igal juhul kasutamata ja kaotsi.

Tarbija selgituste kohaselt ei tutvustatud talle platvormil registreerumisel e-rahakoti kasutamise piiranguid ega tingimust, mille kohaselt ei saa e-rahakotis olevat saldot ja pangaülekannet sama arve tasumiseks kombineerida. Tarbija väitel otsis ta registreerumisel veebilehelt hinnakirja ja teavet maksmise kohta, kuid asjakohane teave ei olnud talle selgelt leitav ega arusaadavalt esitatud. Kui tarbijat oleks sellisest piirangust selgelt teavitatud, ei oleks ta e-rahakotti nimetatud tingimustel kasutanud. Tarbija soovib tasuda teenuse eest täpse arvesumma, kasutades e-rahakotis olevat saldot ja pangaülekannet, ning saada talle kuuluv saadetis kätte.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb avaldusele vastu. Kaupleja selgituste kohaselt registreerus tarbija BuyEU platvormil vabatahtlikult ning kinnitas registreerumisel nõustumist veebilehel avaldatud teenuse osutamise tingimustega.

Kaupleja tugineb eeskirjade punktile 13.1, mille kohaselt saab e-rahakotti laadida summasid vahemikus 25–500 eurot. Punkti 13.3 kohaselt saab e-rahakoti raha kasutada ostukorvi eest täies ulatuses tasumiseks. Punkti 13.8 kohaselt ei saa e-rahakoti saldot kasutada, kui see ei kata tellimuse kogusummat; sellisel juhul tuleb kasutajal e-rahakotti täiendada või valida alternatiivne makseviis. Punkti 13.7 kohaselt rakendub e-rahakoti saldo tagastamisel 10-eurone haldustasu.

Kaupleja leiab, et tarbija tehtud 16,73 euro suurune pangaülekanne ei vastanud platvormil ette nähtud maksekorrale ning et väljaspool platvormi tehtud makset ei olnud võimalik tarbija tellimusega siduda ega kombineerida e-rahakotis oleva saldoga. Seetõttu tagastas kaupleja ülekantud summa tarbijale.

Kaupleja hinnangul on saadetise eest tasumisele kuuluv summa jätkuvalt nõuetekohaselt tasumata. Kaupleja on valmis saadetise väljastama pärast seda, kui tarbija tasub kogu arve ühe kaupleja poolt lubatud makseviisiga.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmiti käsundusleping VÕS § 619 lg 1 tähenduses. Käsunduslepinguga kohustub käsundisaaja (kaupleja) käsundiandja (tarbija) kasuks osutama teenust, mille puhul peamine kohustus on teha midagi teise isiku heaks ja huvides. Sõlmitud lepingu kohaselt kohustus kaupleja korraldama tarbija ostetud kauba edasitoimetamise Ühendkuningriigist Eestisse ja andma saadetise tarbijale üle, tarbija aga kohustus maksuma kauplejale tasu. Kuna leping sõlmiti veebikeskkonnas, laienevad lepingule ka VÕS §-s 52 sätestatud sidevahendi abil sõlmitud teenuse osutamise lepingu sätted.

Tarbijakaitseseaduse § 51 kohaselt lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste, esitatud tõendite ja menetluses kogutud teabe alusel.

Tasumisele kuuluv summa

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et transporditeenuse hind oli 42,98 eurot. Tarbija laadis e-rahakotti 25 eurot, millele lisandus eeskirjade punkti 13.2 kohaselt 5% ehk 1,25 euro suurune boonus. Tarbija kasutatav e-rahakoti saldo oli seega 26,25 eurot.

Tarbija tasutud ja tasumiseks pakutud summad moodustasid kokku:

- e-rahakoti saldo 26,25 eurot;
- pangaülekanne 16,73 eurot;
- kokku 42,98 eurot.

Seega ei olnud tarbija pakutud täitmine summa poolest puudulik. Kaupleja keeldumine ei tulenenud sellest, et tarbija oleks jätnud osa hinnast tasumata, vaid ainuüksi sellest, et kaupleja ei lubanud kasutada ühe arve tasumiseks kahte makseinstrumenti korraga.

Tüüptingimuste lepingu osaks saamine

Eeskirjade punktid 13.1–13.8 on kaupleja poolt eelnevalt välja töötatud tüüptingimused VÕS § 35 lg 1 tähenduses.

VÕS § 37 lg 1 kohaselt saavad tüüptingimused lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja viitas neile enne lepingu sõlmimist või lepingu sõlmimise ajal selgelt ning teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Kui tüüptingimuse kasutaja soovib tugineda konkreetsele tingimusele, peab ta tõendama selle lepingu osaks saamise asjaolusid.

VÕS § 54 lg 1 p 5 kohaselt tuleb tarbijale enne sidevahendi abil lepingu sõlmimist selgel ja arusaadaval viisil teatavaks teha maksmise, kättetoimetamise ja tellimuse täitmise kord.

Tarbija on vaidlustanud e-rahakoti kasutamise piirangutest teavitamise. Kaupleja on esitanud komisjonile veebilehel praegu avaldatud eeskirjade teksti, kuid sellest ei nähtu, millises redaktsioonis olid tingimused avaldatud tarbija registreerumise ja e-rahakoti laadimise ajal. Samuti ei ole kaupleja esitanud tarbija registreerimise kinnitust, registreerimisvaate koopiat, logiandmeid ega muud tõendit, millest nähtuks, et just punktis 13.8 sätestatud makseviiside kombineerimise keeld tehti tarbijale enne raha e-rahakotti kandmist selgelt ja eraldiseisvalt teatavaks — mitte üksnes üldise viitena „eeskirjadega nõustumisele“ registreerimisvormil.

Ainuüksi kaupleja üldine väide, et ilma eeskirjadega nõustumata ei olnud võimalik registreeruda, ei tõenda, millise sisuga tingimustega tarbija täpselt nõustus ega seda, et konkreetne makseviiside kombineerimise keeld oli talle enne e-rahakoti laadimist selgelt ja arusaadavalt esitatud, nagu nõuab VÕS § 54 lg 1 p 5.

Komisjon leiab seetõttu, et kaupleja ei ole tõendanud eeskirjade punkti 13.8 lepingu osaks saamist, ning kaupleja ei saa käesolevas vaidluses sellele tingimusele tugineda.

Tingimuse sisuline hindamine

Isegi kui lugeda eeskirjade punkt 13.8 lepingu osaks, tuleb hinnata selle kehtivust VÕS § 42 alusel.

VÕS § 42 lg 1 kohaselt on tüüptingimus tühine, kui see kahjustab teist lepingupoolt kõiki asjaolusid arvestades ebamõistlikult, eelkõige siis, kui tingimus põhjustab lepingupoolte õiguste ja kohustuste olulise tasakaalustamatuse tarbija kahjuks.

Vaidlusaluse tingimuse kohaldamisel oleks tarbijal olnud kaks võimalust: (1) kanda e-rahakotti täiendavalt vähemalt 25 eurot, et katta 16,73-eurone puudujääk, mille tagajärjel jääks pärast arve tasumist e-rahakotti kasutamata jääk, mille tagastamise eest nõuab kaupleja eeskirjade punkti 13.7 kohaselt 10-eurost haldustasu, ning lisaks kaotaks tarbija eeskirjade punkti 13.6 kohaselt juba saadud 1,25-eurose boonuse, mis ei ole tagastatav ega sularaha vastu vahetatav; või (2) loobuda juba e-rahakotti kantud 25 eurost ja boonusest ning tasuda kogu 42,98-eurone arve uue makseviisiga uuesti.

Kummagi variandi korral kaasneks tarbijale rahaline kahju või ebamõistlik ettemakse, ehkki tarbija pakutud täitmine kattis arve summa täpselt ja kohe. Kaupleja ei ole näidanud, millist õigustatud majanduslikku või tehnilist huvi teenib täpselt arve kogusummat katva, kuid kahe makseinstrumendi kaudu tehtud makse vastuvõtmisest keeldumine. Pelk viide platvormi tehnilisele ülesehitusele ei saa panna tarbijale sellist ebaproportsionaalset rahalist koormust.

Komisjon leiab, et selliselt sõnastatuna ja kohaldatuna põhjustaks tingimus 13.8 olulise tasakaalustamatuse lepingupoolte õigustes ja kohustustes tarbija kahjuks ning oleks seega VÕS § 42 lg 1 alusel tühine niivõrd, kuivõrd see takistab tarbijal kasutada juba olemasolevat e-rahakoti saldot koos täiendava pangaülekandega täpse arvesumma katmiseks.

Hea usu põhimõte ja täitmise vastuvõtmine

VÕS § 6 kohaselt peavad lepingupooled oma kohustuste täitmisel järgima hea usu põhimõtet. Käesoleval juhul pakkus tarbija arve täielikku ja täpset tasumist, kasutades selleks kauplejale juba varem üle antud e-rahakoti vahendeid ning kandes puudujääva osa kauplejale otse üle. Kauplejal oli juba enne pangaülekannet oma valduses (e-rahakoti kaudu) suurem osa tasust. Olukorras, kus tarbija pakutud täitmine kattis arvesumma täpselt, oleks sellise makse vastuvõtmisest keeldumine ja tarbijalt sisuliselt suurema ettemakse või uue täismakse nõudmine vastuolus hea usu põhimõttega.

VÕS § 91 lg 2 kohaselt võib rahalise kohustuse täita võlgnetava summa kandmisega võlausaldaja maksetehinguteks määratud kontole, kui võlausaldaja ei ole seda sõnaselgelt keelanud. Kuna komisjon on eespool tuvastanud, et kaupleja ei ole tõendanud punkti 13.8 lepingu osaks saamist ning et see tingimus on igal juhul § 42 alusel tühine osas, mis takistab kirjeldatud kombinatsiooni, ei ole tarbija pangaülekannet võimalik lugeda lepinguvastaseks täitmiseks.

Saadetise üleandmise nõue

VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine. Kaupleja ei ole saadetist tarbijale üle andnud, kuigi tarbija on soovinud ja

pakkunud tasuda kogu kokkulepitud teenuse hinna.

VÕS § 101 lg 1 p 1 ja § 108 lg 2 kohaselt võib võlausaldaja nõuda mitterahalise kohustuse täitmist. Saadetise üleandmine ei ole võimatu ega kauplejale ebamõistlikult koormav — kaupleja on ka ise kinnitanud, et saadeti antakse pärast teenuse hinna tasumist tarbijale üle.

Eelnevale tuginedes leidis komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Kuna kaupleja tagastas 16,73 euro suuruse ülekande tarbijale, peab tarbija selle summa enne saadetise üleandmist uuesti tasuma. Kauplejal tuleb võimaldada tarbijal tasuda arve e-rahakotis oleva saldo ja 16,73 euro suuruse pangaülekande kombinatsioonina ning anda saadeti pärast nimetatud summa laekumist tarbijale üle.

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/