

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08979
Otsuse kuupäev 24.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Trigono OÜ (14733284)

Tarbija nõue Tagastada täiendavalt 84,50 eurot kauba eest ja Omniva postikulu 3,70 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ja kohustada kauplejat tagastama tarbijale täiendavalt 88,20 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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis kaupleja e-poest kandekoti Najell Rise hinnaga 169 eurot ning tasus lisaks kauba kohaletoimetamise eest 3,70 eurot. Pärast tellimuse esitamist teatas kaupleja tarbijale telefoni teel, et tarbija soovitud värvi Najell Rise kandekotti ei ole võimalik tarnida. Kaupleja pakkus tarbijale võimalust saada tasutud raha tagasi või võtta selle asemel sama tootja Najell Original kandekott. Tarbija nõustus asendustoote vastuvõtmisega. Tarbija proovis saadud kandekotti, kuid leidis, et see talle ei sobi, ning tagastas toote kauplejale. Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija kasutas sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul seaduses sätestatud taganemisõigust.

Pärast kauba tagastamist teatas kaupleja tarbijale, et kandekotil on tuvastatud plekke ja kasutusjärgi ning toodet ei ole seetõttu võimalik müüa uue kaubana. Kaupleja tegi tarbijale ettepaneku tagastada 50% toote ostuhinnast ehk 84,50 eurot või saata toode tarbijale tagasi. Tarbija ei nõustunud ostuhinna vähendamisega. Tarbija selgitas, et kandekotti ei ole kasutatud lapse kandmiseks ega muul tavapärasel viisil, vaid seda prooviti üksnes selleks, et hinnata toote sobivust. Tarbija sõnul seisnes proovimine koti lahtivõtmises, selle selgapanekus ning lapse lühiajalises koti sisse asetamises. Tarbija hinnangul vastab selline tegevus sellele, mida oleks võimalik teha ka tavakaupluses kandekoti omaduste ja sobivuse hindamiseks.

Tarbija vaidles vastu ka sellele, et kaupleja tuvastatud plekid oleksid tekkinud tema tegevuse tagajärjel. Tarbija palus kauplejal selgitada, milliseid taastamis- või müügikõlblikuks seadmise kulusid 84,50 euro ulatuses tegelikult kantakse ning kas selliste kulude suurus on

dokumenteeritud. Tarbija leiab, et kauplejal puudus õigus vähendada tagastatavat ostuhinda 50% võrra. Tarbija nõuab tagastamata ostuhinna osa 84,50 eurot ning algselt tasutud kohaletoimetamise kulu 3,70 eurot, kokku 88,20 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustunud.

Kaupleja hinnangul saabus kandekott tagasi märgatavate mustuse- ja kasutusjälgedega. Tegemist on heledast tekstiilmaterjalist lastetoote ja kaupleja hinnangul ei ole plekist toodet võimalik enam pakkuda tarbijatele uue kaubana. Kaupleja mõõnis, et tarbijal on õigus sidevahendi abil ostetud toote tutvuda ja seda proovida ulatuses, mis on vajalik selle omadustes, sobivuses ja toimimises veendumiseks, kuid leidis, et tagastatud kandekoti seisukord ületas sellise lubatud proovimise piiri.

Kaupleja selgitas, et 50% vähendus ei põhine kandekoti puhastamise konkreetsetel kuludel. Kaupleja ei müü pestud või kasutatud tooteid uue kaubana ning määratud või kahjustatud tooted tuleb müüa soodushinnaga. Kaupleja sisemise müügipoliitika kohaselt müüakse selliseid tooteid ligikaudu 50% allahindlusega. Kaupleja hinnangul oli tema tegelik majanduslik kahju veelgi suurem, sest tagastatud toodet ei ole võimalik uue kaubana müüa ning kaupleja ei saa anda sellele uut toodet puudutavat garantiid. Sellest hoolimata pakkus kaupleja tarbijale kompromissina 50% ostuhinna tagastamist. Kaupleja väitel on tema käsutuses valvekaamera salvestised, millelt on näha tagastatud saadetise vastuvõtmine, avamine ning plekkide avastamine, ja laoaruanne, millest nähtub, et tegemist oli sama kandekotiga, mis tarbijale saadeti.

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.

Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija taganes sidevahendi abil sõlmitud lepingust seaduses sätestatud tähtaja jooksul. Vaidlus puudutab seda, kas kauplejal oli õigus vähendada tagastamisele kuuluvat ostuhinda 84,50 euro võrra põhjusel, et kaupleja hinnangul oli kandekoti väärtus tarbija tegevuse tõttu vähenenud.

VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust põhjust avaldamata taganeda 14 päeva jooksul. VÕS § 56² lg 4 kohaselt vastutab tarbija tagastamisele kuuluva asja halvenemise korral asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks võib tarbija asja käsitseda ja kasutada viisil, nagu tal lubataks seda tavapäraselt teha kaupluses.

Seega ei tähenda asja pakendi avamine ega asja proovimine iseenesest, et kauplejal tekib õigus ostuhinda vähendada. Kauplejal on õigus nõuda üksnes sellise väärtuse vähenemise hüvitamist, mis on tingitud tarbija poolt asja lubatust ulatuslikumast kasutamisest.

Tarbija selgituse kohaselt võttis ta kandekoti pakendist välja, pani selle selga ning asetask lapse lühiajaliselt kandekotti, et hinnata kandekoti sobivust. Komisjoni hinnangul on kandekoti puhul selline proovimine üldjuhul vajalik toote omadustes ja sobivuses veendumiseks. Kandekoti sobivust ei ole võimalik sisuliselt hinnata üksnes toodet vaadeldes.

Kaupleja esitatud fotodel on kandekotil nähtavad mõningad plekid või värvimuutused. Fotod kinnitavad toote seisukorda kaupleja poolt pildistamise ajal, kuid üksnes fotode põhjal ei ole võimalik tuvastada, millal ja millistel asjaoludel plekid tekkisid ega seda, et need põhjustasid tarbija toote lubatust ulatuslikuma kasutamisega. Kaupleja on kirjavahetuses viidanud ka valvekaamera salvestisele ning laomõõdetele. Need asjaolud võivad toetada kaupleja väidet, et pildistatud kandekott oli tarbija tagastatud eseme ning et plekid avastati saatmise avamisel. Need asjaolud ei tõenda siiski iseenesest, et kandekott anti tarbijale üle samas osas plekkideta seisundis ega seda, millise tegevuse tõttu plekid tekkisid.

Isegi juhul, kui lähtuda sellest, et kandekoti seisukord tarbija valduses oleku ajal halvenes, peab tagastatavast ostuhinnast mahaarvatav summa vastama asja tegelikule väärtuse vähenemisele. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, millest nähtuks, et kandekoti väärtus vähenes 84,50 euro võrra. Kaupleja on vastupidi selgitanud, et 50% suurune vähendus ei põhinenud toote puhastamise, taastamise või müügilõplikuks seadmise konkreetsetel kuludel, vaid kaupleja sisemisel müügipoliitikal, mille kohaselt müüakse määratud või kahjustatud tooted ligikaudu poole odavamalt.

Komisjoni hinnangul ei saa ettevõtja ühepoolset kehtestatud protsendimäär asendada konkreetse asja tegeliku väärtuse vähenemise tuvastamisega. VÕS § 56² lg 4 eesmärk ei ole võimaldada kauplajal rakendada taganemisõiguse kasutamisel ette kindlaksmääratud leppetrahvi või standardset hinnavähendust, vaid hüvitada üksnes tarbija tegevusest tegelikult põhjustatud asja väärtuse vähenemine. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid tagastatud kandekoti võimaliku müügihinna kohta ega näidanud, et konkreetset toodet oleks võimalik müüa üksnes 50% algsest hinnast. Samuti ei ole esitatud tõendeid toote taastamise kulude või muu 84,50 euro suuruse majandusliku kahju kohta.

VÕS § 56¹ lg 1 kohaselt peab ettevõtja tarbija taganemisavalduse saamisel tagastama tarbijale kõik lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud. Asjas esitatud tellimuse kinnitusest nähtub, et tarbija tasus lisaks kauba hinnale 3,70 eurot kauba kohaletoimetamise eest. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija oleks valinud ettevõtja pakutud kõige odavamast tavapärasest kättetoimetamisviisist kallima viisi VÕS § 56¹ lg 3 tähenduses. Seetõttu kuulub tarbijale tagastamisele ka kauba algne kättetoimetamise kulu 3,70 eurot.

Kaupleja on ostuhinnast tagastanud tarbijale 84,50 eurot. Kuna kaupleja ei ole tõendanud õigust ülejäänud 84,50 euro kinnipidamiseks ning tarbijale tuleb tagastada ka 3,70 euro suurune algne kättetoimetamise kulu, on tarbijal õigus saada kauplajalt kokku 88,20 eurot.

Komisjon otsustas, et tarbija avaldus tuleb rahuldada.

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/