

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10174
Otsuse kuupäev 24.08.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja ONE Management OÜ (14770859)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija esitas 09.06.2026. a kaupleja e-poest roses.ee tellimuse kahele kimbule ja tasus nende eest samal päeval 79,81 eurot.

Tellimuses märkis tarbija tarneajaks 12.06.2026 kl 09.00-13.00 ja täpsustas muu info lahtris, et "Sooviks tarnet 12.00-13.00, hiljem ei sobi kindlasti".

Tarbija heidab kauplejale ette, et teda ei teavitatud, et tellimuses märgitud soovi ei ole võimalik täita või et kohaletoimetamine võib hilineda.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et mõistab, et tellimuse vormistamisel oli võimalik valida ka eraldi tasuline teenus kindlaks kellaajaks. Samuti saab tarbija aru, et märkuste lahtris toodud ajasoov ei olnud ettevõtte tingimuste kohaselt siduv. Tarbija märgib, et tema eesmärk ei olnud saada tasuta teenust, mille eest oleks pidanud eraldi tasuma, vaid anda ettevõttele teada, et pärast märgitud aega ei täida kohaletoimetamine enam oma eesmärki.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu ja märgib, et ei nõustu tarbija kaebusega ega tema nõudega tagastada tellimuse eest raha täielikus ulatuses (79,81 EUR). Müüja on täitnud oma lepingulised kohustused nõuetekohaselt, rangelt kooskõlas avalike ostutingimustega, valitud teenuse tariifiga ja Eesti Vabariigi kehtivate õigusaktidega.

Kaupleja märgib, et tarbija üritab tagantjärele laiendada sõlmitud lepingu tingimusi ning nõuda tavapäraselt intervallpõhiselt tarnelt selliseid tingimusi ja garantiisid, mis on kaupleja e-poes saadaval eraldi tasulise teenusena.

E-poe ostutingimuste kohaselt on tavapärase intervallpõhise tarne puhul liiklusolude, koormuse ja kullerteenuste töö eripära tõttu ette nähtud ning lubatud tarneaja hilinemine/nihkumine kuni 90 minutit.

E-poes on selgelt ja arusaadavalt eraldatud kaks täiesti erinevat teenust. Esimene neist on tavapärase intervallpõhine tarne, mida tarbija kasutas. Teine on eraldi tasuline teenus "Tarne teatud ajaks" (alates 25 €), mis tagab kulleri saabumise range täpsusega konkreetseks kellaajaks. Tarbija seda teenust ei valinud ega selle eest ei tasunud.

Vahetult märkuste sisestamise väljal kuvatakse kliendile automaatselt ja näitlikult järgmine hoiatus: „Pange tähele: tarneaja soovid ei saa rahuldada. Kui teie jaoks on oluline tellimuse kättesaamine kindlal kellaajal, palun valige suvand «Tarneaeg kindlal kellaajal»”. Tarbija nägi seda hoiatust, kuid otsustas teadlikult täpse kellaaja tarne teenuse eest mitte tasuda, üritades tasuta märkuste välja kaudu müüjale ühepoolset kehtestada rangeid ajaraame. Märkuste väli on üksnes informatiivse iseloomuga ega muuda lepingutingimusi ega valitud tariifi.

Kaup pandi värsketest lilledest kokku spetsiaalselt tarbija individuaalse tellimuse alusel ning anti õigeaegselt kullerile üle. Kuller saabus aadressile töögraafiku raames, arvestades eeskirjadega lubatud hilinemisintervalli. Kohapeal ei õnnestunud aga kulleril saajaga telefoni teel ühendust saada, mistõttu kauba vahetu üleandmine jäi toimimata tarbijapoolse tegevusetuse tõttu.

Kaupleja osutas teenust täpselt selles mahus ja neil tingimustel, mille eest tarbija tasus. Tarbija nõue tagastada raha kiiresti rikneva ja juba valmistatud kauba eest on õiguslikult alusetu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue ei kuulu 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. Kui võlgnik on kohustust rikkunud võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist, oma võlgneta kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda ning nõuda viivist.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 29.06.2026, soovides tehingust taganeda ja tasutud 79.81 euro tagastamist. Tarbija tellis veebipoe teel lillekimbud koos kullerteenuga. Tarbija on pöördunud eelnevalt 12.06.2026 kaupleja poole, kaupleja on seisukohal, et raha tagastamiseks puudub alus, kuivõrd tarbija poolt valitud teenus on talle ka osutatud. Tarbija heidab kauplejale ette, et kuivõrd teenust ei osutatud ajaliselt märgitud kellaajal, tarne hilines ning seega muutus mõttetuks.

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 e-poes. Sõlmiti ka kullerteenuse osutamiseks leping, mille täitmise osas sisuline vaidlus ka seisneb. Komisjoni

hinnangul on vajalik välja selgitada, kas kullerteenus osutati just kokkulepitud viisil, kas sellekohane teave kauba kättetoimetamise kohta e- poe ostutingimustes oli eksitav või oli oluline teave jäetud kaupleja poolt esitamata.

Antud juhul ei ole võimalik komisjoni hinnangul järeldada, et kaupleja on teenust osutades lepingut rikkunud või toiminud eksitava kauplemisvõttega. VÕS § 619 järgi kohustub käsunduslepinguga käsundisaaja vastavalt lepingule osutama käsundiandjale teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud. Nii töövõtuleping kui ka käsundusleping on teenuse osutamise lepingud, kuid vaidlusaluse lepingu sisust tulenevalt ei olnud see suunatud mitte niivõrd kindla tulemuse saavutamisele, kuivõrd teenuste osutamisele. Tarbija ei ole tõendanud, mis kokkulepitud tingimust kaupleja lepingu täitmisel rikkus. Komisjon ei nõustu tarbija väitega kaupleja tegevusetuses. Tõendatud ei ole, et tarbijat ei teavitatud, et tellimuses märgitud soovi ei ole võimalik täita või et kohaletoimetamine võib hilineda. Vastav hoiatus, et tuleks valida eraldi tasuline teenus teatud ajaks kättetoimetamisel, tarbijale siiski kuvati, millest oli võimalik järeldada, mida valida.

TKS § 4 lg 2 kohaselt on kaupleja kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. TKS § 3 p 2 järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta.

Tarbija tegi tellimuse nr 308568, milles märkis tarneajaks 12.06.2026 kell 09.00-13.00 ja täpsustas muu info lahtris, et "Sooviks tarnet 12.00-13.00, hiljem ei sobi kindlasti". Eelmärgitud põhjendustel komisjon ei nõustu tarbijaga, et teda ei teavitatud, et tellimuses märgitud soovi ei ole võimalik täita või et kohaletoimetamine võib hilineda. Osundatud teenust tellides on e-poes on võimalik valida kaks erinevat teenust ja ka tasudes selle eest erinevad summad, konkreetse aja eest ca 25 eurot. Tarbija valis tavapärase intervall põhise tarne, kuid eraldi tasuline teenus on tarne teatud ajaks, mis taganuks kulleri saabumise konkreetseks kellaajaks. Kuivõrd tarbija seda teenust ei valinud ja selle eest ei tasunud, täitis kaupleja just tarbija poolt valitud teenuse. Märkuste lahtris toodu ei saa asendada tarne liigi valikut. Nimetatud teavet ei saa ka eksitavat pidada, kuivõrd märkuste sisestamise väljal kuvati tarbijale automaatselt ka vastav hoitus ja võimalus valida tellimuse kättesaamine kindlal kellaajal.

Seega tuvastab komisjon, et tarbija ei ole õigustatud nõudma ostetud kauba hinna tagastamist esitatud faktiliste asjaolude alusel ja seda ei näe ette ka VÕS § 56 lg 1 ja § 53 lg 14 p 4. E-poe ostutingimuste kohaselt on tavapärase intervallpõhise tarne puhul liiklusolude, koormuse ja kullerteenuste töö eripära tõttu ette nähtud ning lubatud tarneaja hilinemine/nihkumine kuni 90 minutit. See teave oli tarbijale samuti kättesaadav.

Tõendid viitavad, et lillekimpe ei olnud võimalik adressaadile üle anda. Seda asjaolu, et kohapeal ei õnnestunud kulleril saajaga telefoni teel ühendust saada, ei ole tarbija kummutanud. Tuleb ka arvestada, et kullerteenuse osutamisel oleks saaja telefoni teel kättesaadav. Komisjon nõustub, et tellitud kauba üleandmine jäi toimumata tarbija poolse tegevusetuse tõttu. Pooltel on siiski võimalik antud küsimus lahendada kokkuleppega sobival viisil.

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 võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS §

101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. Käesoleval juhul kaupleja poolne kohustuse rikkumine ei ole tõendamist leidnud. 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/