

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09584
Otsuse kuupäev 26.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja MAAILMAKAUBAD OÜ (16042331)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ja kohustada kauplejat tagastama tarbijale 59,98 eurot. Tarbijal tagastada kauplejale saadud kaubad kaupleja kulul.

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 14.05.2026 kaupleja e-poest kaks isikupärastatud kaelakeed kogumaksumusega 59,98 eurot ning tasus ostuhinna samal päeval. Tarbija sai kaubad kätte 29.05.2026 ning pöördus samal päeval kaupleja poole sooviga kaup tagastada ja saada tagasi tasutud ostuhind.

Tarbija selgitas, et saadud kaup ei vasta e-poes esitatud tootepildile ega tema ootustele. Tarbija väitel erineb saadud kaelaehte kett veebipoes kujutatud ketist oluliselt. Samuti leidis tarbija, et ehtele kantud tekst ei vasta lubatud graveeringule. Tarbija märkis lisaks, et e-poes oli jäetud mulje kvaliteetsest ja spetsiaalselt valmistatavast ehtest ning veebilehel oli märgitud, et ehe valmistatakse keskmiselt 5–7 tööpäeva jooksul, pannakse seejärel kinkekarpi ja saadetakse tarbijale.

Tarbija saadetud fotodel on kaelakeed pakendatud väikestesse läbipaistvatesse kilepakenditesse. Saadetise välispakendil on võõrkeelne märgistus ja tollideklaratsioon. Tarbija hinnangul viitab saadetise vormistus sellele, et kaup ei ole valmistatud viisil, nagu ta kaupleja veebipoes esitatud teabe põhjal eeldas.

Tarbija pöördus kaupleja poole e-posti teel uuesti, kuna esialgsele pöördumisele ei vastatud. Tarbija teatas, et soovib kaubad tagastada ning ostuhinna tagasi saada. Tarbija pöördus enda sõnul kaupleja poole ka Facebooki kaudu, kuid vastust ei saanud.

Tarbija leiab, et saadud kaup ei vasta kaupleja veebipoes esitatud kirjeldusele ja tootefotodele ning

selle kvaliteet ei vasta hinnale. Tarbija soovib müügilepingust taganeda, kaubad kauplejale tagastada ja saada tagasi tasutud 59,98 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole tarbija kirjalikele pöördumistele vastanud ega ole esitanud tarbijavaidluste komisjoni menetluses seisukohta või tarbija väiteid ümberlukkavaid tõendeid.

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

Tarbija on esitanud nõude müügilepingust taganemiseks ja tasutud ostuhinna tagastamiseks. VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust üldjuhul põhjust avaldamata taganeda 14 päeva jooksul. Käesolevas asjas ei saa tarbija nõuet siiski rahuldada nimetatud sätte alusel. Tarbija tellitud ehted sisaldasid tema soovitud isikupärastatud teksti. VÕS § 53 lg 4 p 3 kohaselt ei kohaldata 14-päevast taganemisõigust muu hulgas sellise asja üleandmise lepingule, mis on valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt või mis on selgelt kohandatud konkreetse tarbija vajadustele. Seetõttu hindab komisjon tarbija nõuet kauba lepingutingimustele mittevastavusest tuleneva õiguskaitsevahendina.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele. Asja lepingutingimustele vastavuse hindamisel tuleb muu hulgas arvestada kauba kirjeldust, liiki, kvaliteeti ja muid omadusi, mida pooled on kokku leppinud, ning omadusi, mida tarbija võib lepingu ja talle enne lepingu sõlmimist antud teabe põhjal mõistlikult eeldada. Komisjon tuvastas esitatud materjalide põhjal, et kaupleja veebipoes oli toote juures kasutatud tootefotot, millel oli kujutatud konkreetse disainiga kett ning piklik ripats. Samuti oli veebipoes märgitud, et ehe valmistatakse keskmiselt 5–7 tööpäeva jooksul, pannakse pärast valmimist kinkekarpi ning saadetakse tarbija valitud aadressile.

Tarbija esitatud fotodel erineb talle saadetud kaelaehte kett veebipoe tootefotol kujutatud ketist. Samuti nähtub fotodelt, et ehted saabusid väikestes läbipaistvates kilepakendites, mitte kaupleja veebipoes lubatud kinkekarbis. Seega ei vasta tarbijale üleantud kaup välise kuju ja pakendamise osas sellele kujutisele, mille kaupleja oli tarbijale enne lepingu sõlmimist esitanud.

Tarbija teatas kauba välimuse ja kaupleja veebipoes esitatud teabe erinevusest kauplejale kohe kauba kättesaamise päeval. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Käesolevas asjas ilmnis kirjeldatud mittevastavus kohe kauba kättesaamisel. Kaupleja ei ole esitanud

seisukohta ega tõendeid, mis kummutaksid tarbija väited või VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eelduse.

VÕS § 222 kohaselt on lepingutingimustele mittevastava asja puhul esmane õiguskaitsevahend üldjuhul asja parandamine või asendamine. Käesolevas asjas tuleb siiski arvestada, et tarbija teatas puudusest kauplejale viivitamata, kuid kaupleja ei vastanud tema pöördumisele. Tarbija kordas hiljem oma nõuet, kuid ka sellele ei vastatud. Kaupleja ei ole ka komisjoni menetluses teatanud valmisolekust kaup lepingutingimustega vastavusse viia.

VÕS § 223 lg 1 p 5 kohaselt on ostjal õigus müügilepingust taganeda, kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Komisjoni hinnangul nähtub kaupleja käitumisest käesolevas asjas, et kaupleja ei ole asunud tarbija pretensiooni lahendamaks ega pakkunud välja ühtegi võimalust kaup lepingutingimustega vastavusse viia. Tarbijalt ei saa sellises olukorras nõuda määramata aja vältel kaupleja reageerimise ootamist. VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis nimetatud eelduse ümber lükkaksid.

Eeltoodust tulenevalt on tarbijal õigus müügilepingust taganeda. VÕS § 223 lg 7 kohaselt tagastab tarbija tarbijalemüügi lepingust taganemise korral asja müüjale müüja kulul ning tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Seetõttu peab tarbija tagastama saadud ehted kauplejale kaupleja kulul ning kaupleja peab tagastama tarbijale tasutud ostuhinna 59,98 eurot.

Tarbija nõue 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/