

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10825
Otsuse kuupäev 28.08.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja OÜ MK Trade Baltic (12723376)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine. Tarbija soovib saada tagasi ka algselt makstud kättetoimetamise kulu 6,38 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kohustada OÜ-d MK Trade Baltic tagastama tarbijale kauba kättetoimetamise eest tasutud 6,38 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 14.06.2026. a ja 17.06.2026. a kaupleja e-poest rde.ee telefonid eStar Digni 244 ja eStar Digni Flip kogu maksumusega 84,46 eurot (sh kättetoimetamise kulu 6,38 eurot).

Tarbija on tooted kauplejale tagastanud kasutades selleks kauplejalt saadud tagastuskoodi. Kaupleja on teinud tarbijale osalise tagasimakse. Tarbija väitel on talle tagastatud toodete maksumus, kuid jäetud tagastamata kauba kättetoimetamise kulu summas 6,38 eurot (st kahe paki postikulu).

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et kasutas tarbijana kaupleja poolt vabatahtlikult edastatud tagastuskoodi. Kaupleja ei teavitanud tarbijat koodi andmisel, et selle kasutamine toob kaasa esialgse kättetoimetamistasu kinnipidamise või et tagastamine on tarbijale tasuline.

Kaupleja seisukoht:

Tellimuse täieliku tagastamise korral kuulub tagastamisele ka tavapärase esialgse kättetoimetamise kulu. See summa oli tagasimakse arvutamisel arvesse võetud.

Samas jäävad vastavalt enne tellimuse vormistamist avaldatud tagastustingimustele kauba tagasisaatmise otsesed kulud kliendi kanda.

Kuna klient kasutas meie tagastuskoodi, ei pidanud ta pakiautomaadis tagastamise eest eraldi tasuma, kuid transpordikulu tasus vedajale meie ettevõtte. Seetõttu arvestati see summa tagasimaksest maha.

Seega ei ole tegemist esialgse kättetoimetamise kulu tagastamata jätmisega, vaid meie poolt kliendi eest tasutud tagastamise transpordikulu tasaarvestamisega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et pooled sõlmisid 14.06.2026 ja 17.06.2026 kaupleja e-poe kaudu kaks müügilepingut, mille esemeks olid telefonid eSTAR Digni 244 ja eSTAR Digni Flip ning mille kogumaksumus koos kättetoimetamisega oli 84,46 eurot. Tegemist on tarbijalemüügiga võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ja sidevahendi abil sõlmitud lepinguga VÕS § 52 tähenduses.

Asjas ei ole vaidlust selle üle, et tarbija kasutas VÕS §-s 56 sätestatud õigust sidevahendi abil sõlmitud lepingust põhjust avaldamata taganeda, et ta tagastas mõlemad tooted kauplejale ning et kaupleja on toodete maksumuse tarbijale tagastanud. Vaidluse ese on üksnes see, kas kauplejal oli õigus jätta tagastamata kauba esialgse kättetoimetamise kulu 6,38 eurot.

Taganemise tagajärgi reguleerivad VÕS-i sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemise sätted, mis vastavad Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL artiklitele 13 ja 14. VÕS § 56¹ lõike 1 ja direktiivi artikli 13 lõike 1 kohaselt peab kaupleja tagastama tarbijale viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva möödumisel taganemisavalduse saamisest kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, sealhulgas asja kättetoimetamise kulud. Direktiivi artikli 13 lõike 2 kohaselt ei pea kaupleja hüvitama üksnes täiendavaid kulusid, mis on tekkinud sellest, et tarbija valis kaupleja pakutud kõige odavamast tavapärasest kättetoimetamise viisist erineva viisi. VÕS § 56² lõike 3 ja direktiivi artikli 14 lõike 1 kohaselt kannab tarbija asja tagastamise otsesed kulud, välja arvatud juhul, kui kaupleja on nõustunud neid kulusid kandma või kui kaupleja ei ole tarbijat teavitanud, et need kulud jäävad tarbija kanda.

Nendest sätetest tuleneb, et kättetoimetamise kulu ja asja tagastamise kulu on kaks erinevat kulu, mida käsitletakse erinevalt. Esialgse kättetoimetamise kulu tagastamine on kaupleja seadusest tulenev kohustus, mida ei ole võimalik tüüptingimustega tarbija kahjuks välistada. Käesolevas asjas on selle kohustuse sisu poolte vahel ka vaieldamatu: kaupleja on nii 06.07.2026 kirjas kui komisjonile esitatud seisukohas ise kinnitanud, et tellimuse täieliku tagastamise korral kuulub tagastamisele ka tavapärase esialgse kättetoimetamise kulu. Tarbija tagastas mõlemad tooted täies ulatuses, mistõttu kuulus tagastamisele ka kogu kättetoimetamise kulu 6,38 eurot.

Kaupleja ei vaidlegi selle kohustuse olemasolule vastu, vaid tugineb tasaarvestusele: kaupleja tasus tagastuskoodi kaudu veokulu vedajale ja arvestas selle summa tagasimaksest maha. Tasaarvestus eeldab kehtiva vastunõude olemasolu ja selle ulatuse tuvastatust. Komisjon leiab, et kauplejal sellist vastunõuet käesolevas asjas ei tekkinud, ja seda kahel iseseisval põhjusel.

Esiteks. VÕS § 56² lõige 3 ja direktiivi artikli 14 lõige 1 näevad ette, et tarbija kannab tagastamise otsesed kulud, kui kaupleja ei ole nõustunud neid kandma. Kaupleja tellimuse tingimuste punkt 6.5 sätestab üldiselt, et kauba tagastamisega seotud kulud kannab tarbija. Käesolevas asjas ei jäänud kaupleja siiski selle üldise korralduse juurde, vaid korraldas kauba tagastamise ise, edastades tarbijale tagastuskoodi, mille kasutamine oli tarbija jaoks tasuta, pakiautomaat kuvas teenuse hinnaks 0 eurot ja tarbija ei tasunud tagastamise eest midagi. Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et ta oleks tarbijat koodi edastamisel teavitanud sellest, et koodi kasutamine toob kaasa tagastamise transpordikulu mahaarvamise tarbijale tagastatavast summast, ega ka selle kulu suurusest. Kui kaupleja pakub tarbijale omal algatusel tagastusviisi, mis on tarbija jaoks tasuta, ja ei teavita samal ajal, et ta kavatseb selle kulu tarbijalt sisse nõuda või tagasimaksest maha arvata, siis võib tarbija mõistlikult aru saada, et kaupleja kannab tagastamise kulu ise. Sellises olukorras ei saa kaupleja tagantjärele ühepoolset selle kulu tarbijale üle kanda.

Teiseks. Isegi kui eeldada, et kauplejal tekkis tarbija vastu nõue tagastamise transpordikulu hüvitamiseks, ei ole selle nõude ulatus tõendatud. Kaupleja ei ole komisjonile esitanud ühtegi tõendit selle kohta, millise summa ta tagastussaadetiste eest vedajale tegelikult tasus. Mahaarvatud summa 6,38 eurot vastab täpselt tarbija poolt tasutud kättetoimetamise kulule, mis viitab sellele, et mahaarvamise suurus arvutati kättetoimetamise tasust, mitte tegelikest tagastuskuludest. Tõendamata ulatusega vastunõudega ei saa tasaarvestada.

Komisjon peab vajalikuks eraldi märkida, et kaupleja käitumine ei ole selles osas olnud järjekindel. Kaupleja 06.07.2026 saadetud kiri kinnitab tarbijale, et taganemisõiguse kasutamisel tagastatakse toote eest tasutud summa ning tavapärase kättetoimetamise kulu, kuid samal ajal jäi see kulu tegelikult tagastamata. Sama päeval selgitas kaupleja, et tagastuskoodi kasutamine ei tähenda tasuta tagasisaatmist. Selline selgitus oleks tulnud tarbijale anda enne koodi kasutamist, mitte pärast tagasimakse tegemist.

Tagastatud kauba seisukorra osas märgib komisjon, et kaupleja on ise teatanud, et ta ei ole kasutanud oma õigust nõuda tarbijalt hüvitist kauba väärtuse vähenemise eest, ega ole sellist nõuet komisjonile esitanud. Seetõttu ei ole kauba seisukord käesolevas asjas lahendamist vajav küsimus ning komisjon selles osas seisukohta ei võta. Komisjon märgib üksnes, et kauba seisukord ei ole igal juhul iseseisev alus jätta tagastamata kauba kättetoimetamise kulu, tegemist on kahe erineva õigusliku alusega ja väärtuse vähenemise hüvitamise nõude esitamine ning tõendamine on kaupleja ülesanne. Samuti märgib komisjon, et asja kasutamine ulatuses, mis on vajalik asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, on tarbijale lubatud ning selle eest vastutust ei teki.

Eeltoodule tuginevalt leidis komisjon, et kauplejal ei olnud alust jätta tarbijale tagastamata kauba kättetoimetamise eest tasutud 6,38 eurot. Tarbija avaldus tuleb rahuldada ja kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista 6,38 eurot.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/

