TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-16768-008
Otsuse kuupäev	21. sept 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	NORDICOMMERCE OÜ, 14421573
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	21. sept 2026

Resolutsioon:
1.Rahuldada tarbija taganemise nõue.
2.Kauplejal tagastada tarbijale 515,30 eurot.

Asjaolud:
Komisjon alustas asjas menetlust pärast Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse (edaspidi ka ECC Eesti) vahendust ja tarbija avalduse edastamist tarbijavaidluste komisjonile.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole avaldusega, kuna kaupleja ei ole täitnud e-poest tellitud kauba tarnimise kohustust ega tagastanud raha pärast lepingust taganemist.
Kaebuse kohaselt ostis tarbija kauplejalt 14.01.2025 toote „Mister B Leather Indicator Jeans Black Stitching-Piping" (tellimus nr QZDBYJWXO), mille eest tasus EUR 515.30 (toode 494,90 eurot ja tarne 20,40 eurot).

Kaupleja viivitas toote tarnimisega kuni 2025. aasta aprillini ning kuigi ühel hetkel teavitati tarbijat kauba väljastamisest, läks saadetis kullerteenuse osutaja (DHL) juures kaduma ning tarbija seda kätte ei saanud. Kaupleja pakkus uue saadetise korraldamist, kuid kuna tarbija ei soovinud kauem oodata, taganes tarbija 20.05.2025 lepingust.
22.05.2025 kinnitas kaupleja e-kirjaga lepingust taganemist ja tellimuse tühistamist ning lubas tasutud summa tagastada 30 kalendripäeva jooksul.

21.07.2025 väitis kaupleja, et makseks kasutatud krediitkaart ei ole enam aktiivne, mille tarbija lükkas ümber, kinnitades kaardi toimimist ja igapäevast kasutamist. Samuti pakkus tarbija võimalust kanda raha pangakontole (SEPA-maksega). 05.08.2025 teatas kaupleja, et töötleb tagasimakset käsitsi ning edastab päringu makseteenuse pakkujale.
26.08.2025 teavitas tarbija kauplejat uuesti, et ei ole endiselt tagasimakset saanud. Vaatamata korduvatele meeldetuletustele jättis kaupleja tarbija edasistele pöördumistele vastamata.

Tarbija pöördus vaidluse lahendamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. ECC Eesti edastas tarbija avalduse materjalid kauplejale 26.01.2026. Kaupleja teatas 09.02.2026 vastustes, et 2025. aasta novembris saadeti tarbijale asendustoode, ning esitas jälgimislingi.
Tarbija kontrollis saadetise jälgimisinfot ja tuvastas, et kullerettevõtte süsteemis ei ühtinud saadetise sihtkoha postiindeks tema aadressi postiindeksiga, mistõttu ei olnud tal võimalik kättetoimetamise kinnitust alla laadida. Tarbija kinnitas, et ei ole kõnealust asendustoodet saanud ega ole seda ka pärast lepingust taganemist tellinud. Pooled menetluse käigus

kokkuleppele ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib kauplejalt lepingust taganemise tõttu kauba ja tarne eest tasutud summa 515,30 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:
Kaupleja ei nõustu tarbija avaldusega ning palub jätta kaebus rahuldamata.
Kaupleja selgitusel tekkisid 2025. aasta alguses esialgse saadetisega viivitused, kuid osapoolte vahel toimus pidev suhtlus kuni 2025. aasta oktoobri lõpuni. Kaupleja väitel ei olnud tegemist lihtsa tagastamisnõudega, vaid tarbija soovid muutusid kirjavahetuse jooksul korduvalt:
08.05.2025 soovis tarbija toote uuesti saatmist;
20.05.2025 soovis tarbija tellimuse tühistamist ja raha tagastamist.
Pärast tühistamistaotlust alustati tagasimakse protsessi, kuid tehingut ei õnnestunud lõpule viia algse maksemeetodiga seotud tehniliste probleemide tõttu.
Tarbija pakutud tagasimakse viis pangakontole (IBAN) ei olnud võimalik, kuna reeglite kohaselt tuleb tagasimakse teha samale maksevahendile, mida kasutati ostul.
25.07.2025 kinnitas tarbija kaupleja väitel uuesti valmisolekut oodata toote asendust.

Kaupleja märgib, et tegutses heas usus ja pakkus lahendusena välja asendustoote saatmise. Kaupleja partnerlaost postitati tarbijale asendustoode 2025. aasta novembris. Deutsche Posti jälgimisandmete (saadetis nr RV261577353ES) kohaselt toimetati pakk Saksamaal adressaadile kätte 10.11.2025. Kuna asenduskaup on tarbijale üle antud, loeb kaupleja vaidluse omalt poolt lahendatuks ja nõude alusetuks.

Komisjoni põhjendus:
Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

1. Kohaldatav õigus ja lepingu kvalifitseerimine

Esmalt kontrollis komisjon pooltevahelise lepingu iseloomu ja õiguslikku kvalifikatsiooni. Komisjon tuvastas esitatud materjalide (tellimuse kinnitus, maksekorraldus) alusel, et vaidluse osapooled olid 14.01.2025 sõlminud müügilepingu toote „Mister B Leather Indicator Jeans Black Stitching-Piping" ostmiseks kogusummas 515,30 eurot. Leping vastab Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta) ning kohaldatavate siseriiklike normide tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele, kuivõrd lepingu sõlmimine toimus e-poe (devilhunk.com) vahendusel internetis.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija harilik viibimiskoht on Saksamaal. Kaupleja tegevuskoha ja registrijärgse asukoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik, Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Tornimäe tn 5, 10145.
Kuivõrd nii kaupleja kui ka tarbija asuvad ja tegutsevad Euroopa Liidu liikmesriikides, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (edaspidi Rooma I määrus).

Rooma I määruse artikli 3 lõike 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid lepingule kohaldatavas õiguses selgelt või üheselt mõistetavalt kokku leppinud.

Kui pooled ei ole kokku leppinud lepingule kohaldatavas õiguses, kuulub kohaldamisele tarbijalepingute korral Rooma I määruse artikkel 6.
Artikli 6 lõike 1 kohaselt reguleeritakse lepingut selle riigi õigusega, kus on tarbija harilik viibimiskoht, tingimusel et kutseala esindaja (kaupleja) suunab oma majandus- või kutsetegevust mis tahes viisil kõnealusesse riiki või mitmesse riiki, mille hulka kuulub ka kõnealune riik, ning leping jääb nende tegevuste raamesse.
Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et poolte vahel sõlmitud leping vastab Rooma I määruse tähenduses tarbijalepingu tunnustele. Tarbija oli lepingu sõlminud füüsilise isikuna väljaspool oma tegevus- või kutseala. Kaupleja tegutses kauba müügi alal oma tegevus- või kutsealal.
Kaupleja suunas oma tegevuse aktiivselt Saksamaa elanikele (mida tõendavad kaupleja saksakeelne veebileht devilhunk.com/de/, saksakeelne klienditugi ning kohaletoimetamise pakkumine Saksamaale.
Kuna tarbija harilik viibimiskoht on Saksamaa, kohaldatakse vastavalt Rooma I määruse artikli 6 lõikele 1 poolte vahelisele võlasuhtele Saksa õigust (Saksa tsiviilseadustik – Bürgerliches Gesetzbuch, edaspidi BGB).

2. Asja õiguslik analüüs ja komisjoni järeldused

BGB § 13 kohaselt on tarbija iga füüsiline isik, kes sõlmib tehingu eesmärgil, mida ei saa panna tema iseseisva majandus- või kutsetegevuse arvele.
BGB § 14 kohaselt on kaupleja füüsiline või juriidiline isik, kes tehingu sõlmimisel tegutseb oma iseseisva majandus- või kutsetegevuse raames.
BGB § 312g lõike 1 kohaselt on tarbijal sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul õigus lepingust taganeda vastavalt BGB §-le 355.
BGB § 355 lõike 1 kohaselt vabanevad pooled taganemisõiguse teostamisel lepingu täitmise kohustusest.
BGB § 357 lõike 1 kohaselt on pooled kohustatud saadu hiljemalt 14 päeva jooksul pärast taganemisavalduse kättesaamist tagastama.
BGB § 357 lõike 2 kohaselt peab kaupleja tagastama kõik tarbijalt saadud maksed, sealhulgas kättetoimetamiskulud, ning vastavalt § 357 lõikele 3 peab kaupleja kasutama tagasimakseks sama maksevahendit, mida tarbija kasutas algses tehingus, välja arvatud juhul, kui sõnaselgelt on kokku lepitud teisiti.

Asja materjalidest nähtub, et kaupleja viivitas ostetud kauba üleandmisega. BGB § 323 lg 1 kohaselt on tarbijal õigus lepingust taganeda, kui kaupleja on täitmisega viivituses.
Tarbija teavitas kauplejat 20.05.2025 lepingust taganemisest ning 22.05.2025 kinnitas kaupleja e-kirja teel lepingust taganemist ja tellimuse tühistamist. Lepingust taganemisega lõppes pooltevaheline müügileping ning kauplejal tekkis seadusest tulenev kohustus tagastada tarbijale viivitamatult kauba ja tarne eest tasutud 515,30 eurot.

Kaupleja väitis menetluses, et vaidlusalune asi on lahendatud, kuivõrd kaupleja postitas 2025. aasta novembris tarbijale asendustoote (saadetise nr RV261577353ES), mis toimetati kätte 10.11.2025.
Komisjon ei arvesta kaupleja seda vastuväidet järgmistel põhjustel.
Kuna lepingust taganemine jõustus ja kinnitati kaupleja poolt juba 22.05.2025, oli lepingulises suhtes täitmise kohustus lõppenud. Pärast lepingust taganemist ei olnud kauplejal enam õiguslikku alust ühepoolselt asenduskaupa teele saata, kuivõrd tarbija ei olnud selleks temaga uut lepingut sõlminud.
Lisaks on tarbija kinnitanud, et ei ole asendustoodet saanud ega seda soovinud. Samuti ilmneb kulleri (Deutsche Post) jälgimisinfost, et kaupleja esitatud jälgimisnumbriga saadetise

sihtkoha postiindeks ei ühti tarbija postiindeksiga (30169).
Kaupleja ei ole esitanud dokumentaalseid tõendeid (näiteks tarbija allkirjaga üleandmise-vastuvõtmise akti või kättetoimetamise kinnitust), mis tõendaksid kauba tegelikku üleandmist konkreetselt tarbijale.
BGB § 446 kohaselt kannab kauba juhusliku hävimise ja kahjustumise või kaotsimineku riski kuni kauba üleandmiseni tarbijale kaupleja.

Väited selle kohta, et tarbija maksekaart ei olnud aktiivne või et tagasimakset ei saanud teostada, ei vabasta kauplejat seadusest tulenevast rahalise kohustuse täitmise kohustusest. Kuna tarbija pakkus raha kättesaamiseks ka pangakonto (IBAN) rekvisiite, oli kauplejal igal juhul võimalus kohustus täita.
Seega on tarbija lepingust õiguspäraselt taganenud ning kaupleja ei ole täitnud oma kohustust tagastada tarbijale tasutud ostuhind ja tarnekulud summas 515,30 eurot.
Tarbija nõue 515,30 euro tagastamiseks on õiguslikult põhjendatud ja kuulub täielikus ulatuses rahuldamisele.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/