

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-10090-007
Otsuse kuupäev	21. sept 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Ferber Enterprises OÜ, 17475718
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	21. sept 2026

Resolutsioon:

- 1.Rahuldada tarbija taganemise nõue.
- 2.Kauplejal tagastada tarbijale 74,81 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 31.03.2026 kaupleja veebilehelt toote “Asphalt Crack Filler - 10 kg” (tellimuse nr FPIE45235WP) ning tasus tellimuse eest 74.81 eurot (toode 49,90 eurot ja tarne 24,91 eurot). Tarbija pole tellitud tooteid kätte saanud.

Tarbija püüdis kauplejaga korduvalt ühendust võtta ja palus tellimuse staatuse kohta infot (08.04.2026 ja 20.04.2026).

10.04.2026 teatas kaupleja, et kaup on välja saatmisel.

07.05.2026 teavitas tarbija kauplejat soovist tellimus tühistada ja raha tagasi saada, kuna kaup ei saabunud 30 päeva möödumisel. Kaupleja pakkus tagasimakse asemel vaid e-poe krediiti või kauba uuesti saatmist (08.06.2026) ja keeldus hiljem rahalisest tagasimaksest (10.06.2026), seetõttu taganes tarbija lepingust ning nõudis raha viivitamatut tagastamist.

Tarbija pöördus vaidluse lahendamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas tarbija avalduse materjalid kauplejale 25.06.2026 ning saatis meeldetuletuse 09.07.2026.

Kaupleja menetluse käigus tarbija avaldusele ei vastanud.

Pooled menetluse käigus kokkuleppele ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib kauplejalt lepingust taganemise tõttu kauba ja tarne eest tasutud summa 74,81 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja menetluse käigus komisjonile vastuväiteid ega seisukohta ei esitanud.

Komisjoni põhjendus:

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

1. Kohaldatav õigus ja lepingu kvalifitseerimine

Komisjon tuvastas esitatud materjalide (tellimuse kinnitus, e-kirjavahetus, Revolut Bank UAB maksekinnitus) alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 30.03.2026 müügilepingu toote „Asphalt Crack Filler - 10 kg” ostmiseks kogusummas 74,81 eurot. Leping vastab Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta) tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele, kuivõrd lepingu sõlmimine toimus e-poe (ferberenterprises.com / ferberpainting.com) vahendusel internetis.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija harilik viibimiskoht ja elukoht on Irimaal. 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.

Tarbija oli lepingu sõlminud füüsilise isikuna väljaspool oma tegevus- või kutseala. Kaupleja tegutses kauba müügi alal oma tegevus- või kutsealal.

Kuivõrd kaupleja suunas oma tegevuse Irimaale (inglisekeelne veebileht ja kohaletoidetamine Irimaale), kohaldatakse võlasuhte Iiri õigust ja EL kohalduvat tarbijaõiguse direktiivi 2011/83/EL.

Iiri tarbijaõiguse normistik (European Union (Consumer Information, Cancellation and Other Rights) Regulations 2013 ja Consumer Rights Act 2022) sätestab analoogselt direktiiviga sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral tarbija õigused kauba kättesaamisel ja lepingust taganemisel.

2. Asja õiguslik analüüs ja komisjoni järeldused

Asjas on tegemist Irimaal elava tarbija ja Eestis registreeritud kaupleja vahel sidevahendi abil sõlmitud tarbijalemüügi lepinguga. Komisjon kontrollis tarbija nõude põhjendatust.

2.1. Kauba üleandmise kohustus ja täitmise viivitus

CRA 2022 Part 2 Chapter 4 Section 36(2) kohaselt on kauplejal kohustus toimetada kaup tarbijale kohale ehk anda asi tarbija valdusesse ilma põhjendamatut viivitust, kuid hiljemalt 30 päeva jooksul arvates lepingu sõlmimisest, kui pooled ei ole tarneajas selgelt teisiti kokku leppinud.

Pooled sõlmisid müügilepingu 30.03.2026 ja tarbija tasus ostuhinna (makse teostati

31.03.2026). Erilises pikemas tarneajas pooled kokku leppinud ei olnud. Kaupleja oli kohustatud kauba tarbijale üle andma hiljemalt 30.04.2026. Tarbija püüdis kauplejaga 08.04.2026 ja 20.04.2026 ühendust võtta ning teavitas 07.05.2026 kauplejat kauba puudumisest ja soovist lepingu täitmisest loobuda. Ka 30-päevase seadusejärgse tähtaja möödumisel ei olnud kaupleja kauba üleandmist teostanud.

2.2. Tarbija õigus lepingust taganeda

Vastavalt CRA 2022 Section 36(1) ja (5) sätetele on kauba kokkulepitud viisil ja tähtaja jooksul üleandmine müügilepingu kohaselt kaupleja põhikohustus ning lepingu olemuslik tingimus.

CRA 2022 Section 36(5) sätestab, et kui kaupleja ei ole kauba kohaletoimetamise kohustust täitnud ettenähtud 30 päeva jooksul või tarbija poolt määratud täiendava mõistliku tähtaja jooksul on tarbijal õigus müügileping viivitamatult lõpetada. Kauba üleandmata jätmine ettenähtud 30 päeva jooksul kujutab endast müügilepingu olulist rikkumist, mis annab tarbijale CRA 2022 Section 36(5) alusel otsese õiguse leping lõpetada, ilma et tarbijalt saaks nõuda täiendavat ootamist või asenduslahendustega nõustumist.

Lisaks sätestab direktiivi 2011/83/EL artikkel 9 tarbija taganemisõiguse kaugmüügi puhul. Vastavalt direktiivi 2011/83/EL preambula põhjendusele 40 (Recital 40) on tarbijal selge õigus teostada lepingust taganemise õigust juba enne kauba füüsiliselt enda valdusesse saamist.

Direktiivi artikli 9 lõikes 2 sätestatud kauba kättesaamise hetk tähistab üksnes 14-päevase taganemistähtaja kulgemise viimast võimalikku alguspunkti, mitte õiguse tekkimise eeldust. Kuivõrd kaupleja ei olnud kaupa üle andnud, olid tarbija 07.05.2026 ja 10.06.2026 esitatud avaldused seaduspärased, kehtivad ja tähtaegsed.

2.2. Kaupleja kohustused lepingu lõpetamisel ja tagasimakse tegemisel

Vastavalt CRA 2022 Section 36(6)(b) koostoimes Section 30-ga ja direktiivi 2011/83/EL artikliga 13 on kaupleja kohustatud müügilepingu lõpetamisel või taganemisel tagastama tarbijale kõik viimase poolt tasutud maksed (sealhulgas tarnekulud) viivitamata ja hiljemalt 14 päeva jooksul alates teavituse kättesaamisest.

CRA 2022 Section 31(2b) kohaselt peab kaupleja teostama tagasimakse, kasutades sama makseviisi, mida tarbija kasutas algse tehingu tegemiseks (antud juhul rahaline ülekanne panga/kaardimakse kaudu), välja arvatud juhul, kui tarbija on selgesõnaliselt nõustunud teistsuguse makseviisiga ning tagasimaksega ei kaasne tarbijale lisatasusid.

Kaupleja vastas 10.06.2026 tarbijale, keeldudes rahalisest tagasimaksest ning pakub selle asemel üksnes e-poe krediiti (store credit) või kauba uuesti saatmist.

Komisjon märgib, et kauplejal puudub seaduslik alus kohustada tarbijat nõustuma e-poe krediidi või asendussaatmisega. Tarbija on keeldunud krediidist ja nõudnud rahalist tagasimakset.

Kaupleja poolt rahalise tagasimakse sooritamise keeldumine on vastuolus Consumer Rights Act 2022 kohustuslike normidega.

Kuivõrd kaupleja rikkus müügilepingust tulenevat kauba üleandmise kohustust (CRA 2022 Section 36) ning keeldus seadusjärgse taganemise järgselt rahalise tagasimakse tegemisest (CRA 2022 Section 30), on tarbija nõue ostuhinna ja tarne maksumuse tagastamiseks summas 74,81 eurot (toode 49,90 eurot + tarne 24,91 eurot) täielikult 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.

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/