

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-11660
Otsuse kuupäev 23.09.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Loove Capital OÜ (16719839)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Kohustada LOOVE CAPITAL OÜ-d tagastama tarbijale kingade eest tasutud 38 eurot.
3. 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 02.06.2026. a kaupleja sotsiaalmeedia lehe Soodne & Moodne Butiik kaudu kingad, suurus 43 ja tasus nende eest samal päeval 38 eurot.

Tarbija sai jalatsid kätte 19.06.2026. a ja on esitanud samal päeval kauplejale tagastamise soovi. Kaupleja on pakkunud tarbijale valida asendustoodet, mis tarbijale ei sobinud. Tarbija on korranud oma taganemise soovi 21.06.2026. a. Kaupleja ei ole tarbijale kauba tagastamise infot edastanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole menetluse käigus seisukohta esitanud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asjas esitatud materjalidega, leiab, et avaldus tuleb rahuldada.

Kaupleja ei ole komisjonile tarbija avalduse kohta seisukohta esitanud. Tarbijakaitse seaduse (edaspidi TKS) § 48 lg 6 teise lause kohaselt võetakse sellisel juhul vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave.

Pooled sõlmisid 02.06.2026 müügilepingu, mille esemeks olid mustad kingad suuruses 43 hinnaga 38 eurot (võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 1). Tarbija esitas kaupleja postituse all tellimuse, kaupleja vastas sellele, et tarbija on „kirjas“, ning tarbija tasus samal päeval kauba hinna. Komisjon lähtub sellest, et müüjaks ja lepingupooleks on LOOVE CAPITAL OÜ: tarbija tasus kauba eest LOOVE CAPITAL OÜ-le, maksekorralduse selgitus „Mustad kingad 43“ vastab tellitud kaubale ning kaupleja ei ole menetluses väitnud, et lepingupooleks oleks keegi teine. LOOVE CAPITAL OÜ müüs kaupa oma majandustegevuses ning on seega ettevõtja VÕS § 1 lg 6 ja kaupleja TKS § 2 lg 1 p 2 tähenduses. Materjalidest ei nähtu, et tehing oleks seotud tarbija majandus- või kutsetegevusega (VÕS § 1 lg 5, TKS § 2 lg 1 p 1). Tegemist on tarbijalemüügiga VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Leping on sõlmitud sidevahendi abil. VÕS § 52 lg 1 kohaselt loetakse sidevahendi abil sõlmitud lepinguks ettevõtja ja tarbija vahelist lepingut, kui leping sõlmitakse selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis, ettevõtja ja tarbija ei viibi lepingu sõlmimisel ühel ajal koos samas kohas ning lepingupoolte tahteavaldused, sealhulgas tarbija tellimus, edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil (p-d 1, 3 ja 4). Sidevahendi kasutamiseks loetakse muu hulgas arvuti kasutamist (VÕS § 52 lg 2). Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. a direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta (edaspidi direktiiv) põhjenduse 20 kohaselt hõlmab organiseeritud kaugmüügi skeemi mõiste ka skeeme, mida ei paku kaupleja ise, vaid kolmas isik, kuid mida kaupleja kasutab, näiteks internetipõhine platvorm. Mõiste ei hõlma juhtumeid, kus veebilehel pakutakse üksnes teavet kaupleja, tema kaupade ja teenuste kohta ning tema kontaktandmeid.

Käesolevas asjas kasutas kaupleja oma sotsiaalmeedia lehte mitte üksnes kauba tutvustamiseks, vaid ka tellimuste vastuvõtmiseks: kaupleja avaldas lehel kauba kujutisega postituse, tarbija esitas tellimuse postituse all kommentaarina ning kaupleja vastas tellimusele samas kommentaariumis. Tasumine toimus pangaülekandega. Seega sõlmiti leping kaupleja kasutatavas turustussüsteemis üksnes sidevahendite abil ning sellele kohalduvad VÕS §-des 52 jj sidevahendi abil sõlmitud lepingute kohta sätestatud nõuded (vt ka VÕS § 53 lg 1²).

Asjas ei esine VÕS § 53 lõikes 4 sätestatud taganemisõiguse erandit. Eelkõige ei nähtu materjalidest, et kingad oleksid valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt või arvestades tarbija isiklikke vajadusi (VÕS § 53 lg 4 p-d 2 ja 3). Tarbija tellimuses märgiti üksnes kingade värv, suurus ja kuju („mustad nr.43 laia ninaga“); selline valik ei muuda kaupa tarbija tingimuste kohaselt valmistatud asjaks. Taganemisõiguse erandeid tuleb tõlgendada kitsalt (Euroopa Kohtu 27. märtsi 2019. a otsus kohtuasjas C-681/17 slewo, p 34).

VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Lepingu puhul, mille esemeks on asja üleandmine, hakkab taganemistähtaeg kulgema päevast, millal tarbija on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (VÕS § 56 lg 1¹). Loetakse, et tarbija on lepingust taganenud tähtaegselt, kui ta on ettevõtjale selle kohta teate ära saatnud taganemistähtaaja jooksul (VÕS § 56 lg 2¹). Taganemisõiguse eesmärk on kompenseerida ebasoodsat olukorda, milles on tarbija sidevahendi abil lepingu sõlmimisel, kuna tal ei ole võimalik kaupa enne lepingu sõlmimist tegelikult näha; tarbijale on ette nähtud järelemõtlemisaeg, mille jooksul ta saab omandatud asja kontrollida ja järele proovida (Euroopa Kohtu 3. septembri 2009. a otsus kohtuasjas C-489/07 Messner, p 20; kohtuasi C-681/17 slewo, p

33).

Tarbija sai kingad kätte 19.06.2026, millest hakkas kulgema 14-päevane taganemistähtaeg. Tarbija teatas kauplejale soovist kingad tagastada samal päeval ning kordas taganemissoovi 21.06.2026. Mõlemad avaldused tehti taganemistähtaja jooksul. Kuna tarbija taganes 14-päevase tähtaja jooksul, ei ole vaja hinnata, kas kaupleja andis tarbijale enne lepingu sõlmimist teavet taganemisõiguse kohta (VÕS § 54 lg 1 p 12) ja kas taganemistähtaeg oleks VÕS § 56 lg 1⁶ alusel pikenenud.

VÕS § 56 lg 2² kohaselt võib tarbija lepingust taganeda, kasutades taganemisavalduse tüüpvormi või esitades muu ühemõttelise taganemisavalduse (vt ka direktiivi artikli 11 lõike 1 punkt b). Direktiivi põhjenduse 44 kohaselt peaks tarbijale jääma õigus teatada lepingust taganemisest vabas vormis, kui tema taganemisest teavitav avaldus kauplejale on ühemõtteline; seda nõuet on võimalik täita muu hulgas kirja, telefonikõne või kauba tagastamisega koos selge avaldusega. Kindlale isikule tehtud tahteavaldust tuleb tõlgendada vastavalt tahteavalduse tegija tahtele, kui tahteavalduse saaja seda tahet teadis või pidi teadma (tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 75 lg 1).

Tarbija 19.06.2026 avaldus, et ta soovib kingad tagastada, väljendas ühemõtteliselt tema tahet kaupa endale mitte jätta ja lepingust vabaneda. Et kaupleja mõistis tarbija avaldust soovina kaubast loobuda, nähtub ka sellest, et kaupleja pakkus tarbijale kingade asemel asendustoodet. 21.06.2026 kordas tarbija kauplejale oma soovi lepingust taganeda. Lepingust taganemist tõendab tarbija (VÕS § 56 lg 2⁵). Kaupleja ei ole tarbija kirjeldatud asjaolusid vaidlustanud. Komisjon peab tuvastatuks, et tarbija taganes lepingust tähtaegselt ja nõuetekohaselt.

Kaupleja pakkumine valida kingade asemel asendustoode ei mõjuta tarbija taganemisõigust. Lepingust taganetakse taganemisavalduse tegemisega teisele lepingupoolele (VÕS § 188 lg 1) ning taganemine ei eelda kaupleja nõusolekut. Taganemise korral peab kaupleja tagastama tarbijale temalt saadud tasu, kasutades sama makseviisi, mida kasutas tarbija, välja arvatud juhul, kui tarbija on sõnaselgelt andnud nõusoleku teistsuguse makseviisi kasutamiseks (VÕS § 56¹ lg 4; direktiivi artikli 13 lõike 1 teine lõik). Asendustoote pakkumine ei ole tasu tagastamine. Kauplejal oli õigus tarbijale asendustoodet pakkuda, kuid tarbijal ei olnud kohustust seda pakkumist vastu võtta, ning tarbija sellest keeldus. Kokkulepe, mis raskendaks taganemisõiguse kasutamist või kalduks sidevahendi abil sõlmitud lepingute kohta sätestatust tarbija kahjuks kõrvale, oleks tühine (VÕS § 56² lg 9 ja § 62; direktiivi artikkel 25).

Taganemine vabastab lepingupoolel nende lepinguliste kohustuste täitmisest (VÕS § 188 lg 2). VÕS § 56¹ lg 1 kohaselt tagastab ettevõtja taganemisavalduse kättesaamisel tarbijale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud (vt ka direktiivi artikli 13 lõige 1). Kaupleja sai tarbija avalduse 19.06.2026, mistõttu pidi ta tasu tagastama hiljemalt 03.07.2026. Ka juhul, kui lugeda taganemisavalduse kättesaamise päevaks 21.06.2026, möödus tagastamise tähtaeg 05.07.2026. Materjalidest ei nähtu, et kaupleja oleks tarbijale tasu tagastanud.

Tarbija tasus kauplejale kokku 38 eurot. Materjalidest ei nähtu, et see summa sisaldaks tarbija sõnaselgelt valitud kallima kättetoimetamisviisi lisakulu (VÕS § 56¹ lg 3). Seega tuleb tarbijale

tagastada kogu tasutud summa 38 eurot. Kuna tarbija tasus pangaülekandega, tuleb tagasimakse teha samuti pangaülekandega, välja arvatud juhul, kui tarbija on sõnaselgelt nõustunud muu makseviisiga, ning tarbijale ei tohi tagasimaksega kaasneda teenustasu ega muid kulusid (VÕS § 56¹ lg 4).

VÕS § 56¹ lg 5 kohaselt võib ettevõtja asja üleandmise lepingu puhul VÕS § 111 alusel keelduda tagasimaksete tegemisest seni, kuni tarbija on talle tagastanud lepingu esemeks olnud asja või esitanud tõendi, et ta on asja tagasi saatnud (vt ka direktiivi artikli 13 lõige 3). Tarbija ei ole kingi kauplejale tagastanud. Komisjon leiab siiski, et kaupleja ei saa sellele käesolevas asjas tugineda.

VÕS § 56² lg 1 kohaselt saadab tarbija asja ettevõtjale tagasi või annab asja üle ettevõtjale või ettevõtja nimetatud isikule viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel taganemisavalduse tegemisest. Selle kohustuse täitmiseks peab tarbija teadma, kuhu ja kellele kaup tagastada. Ettevõtja peab tarbijale enne lepingu sõlmimist teatama muu hulgas oma asukoha aadressi ning taganemisõiguse kasutamise tingimused, tähtaja ja korra (VÕS § 54 lg 1 p-d 2 ja 12), ning lepinguelse teabe andmise kohustuse täitmist peab tõendama ettevõtja (VÕS § 54 lg 10). Kaupleja ei ole tõendanud, et ta oleks tarbijale sellist teavet andnud. Kaupleja ei edastanud tarbijale kauba tagastamise infot ka pärast tarbija 19.06.2026 ja 21.06.2026 avaldusi, vaid pakkus tarbijale asendustoodet. Seega ei ole kauba tagastamata jäämine tingitud tarbijast, vaid sellest, et kaupleja ei ole teinud tarbija tagastamiskohustuse täitmiseks vajalikku koostööd (vt VÕS § 119 lg 1).

VÕS § 101 lg 3 kohaselt ei või võlausaldaja tugineda kohustuse rikkumisele võlgniku poolt niivõrd, kui võrd selle rikkumise põhjustas tema enda tegu või temast tulenev asjaolu. VÕS § 111 lg 3 kohaselt ei või kohustuse täitmisest keelduda, kui see ei oleks asjaolusid arvestades mõistlik või ei vastaks hea usu põhimõttele (vt ka VÕS § 6 lg 1). Kaupleja, kes ei ole tarbijale teatanud, kuhu kaup tagastada, ei saa hea usu põhimõttega kooskõlas lükata tagasimakse tegemist edasi põhjendusel, et kaupa ei ole talle tagastatud. Vastupidine tõlgendus võimaldaks kauplejal oma tegevusetusega muuta tarbija taganemisõiguse üksnes vormiliseks, mis oleks vastuolus taganemisõiguse eesmärgiga (vt Messner, p-d 19&20).

Komisjon rõhutab, et lepingust taganemine ei vabasta tarbijat kohustusest kingad kauplejale tagastada (VÕS § 56² lg 1, § 189 lg 1). Tarbija peab kingad tagastama viivitamata pärast seda, kui kaupleja on talle teatanud, kuhu või kellele kaup tagastada, või poolte kokkulepitud muul viisil. Kuni kaupleja ei ole tagastamise infot andnud, ei saa tarbijale ette heita VÕS § 56² lõikes 1 sätestatud tähtaja möödalaskmist (VÕS § 101 lg 3, § 119 lg 2).

Kauba tagastamise otsesed kulud kannab VÕS § 56² lg 3 esimese lause kohaselt üldjuhul tarbija. Tarbijal ei ole aga kulude kandmise kohustust, kui ettevõtja ei ole teda teavitanud sellest, et need kulud tuleb kanda tarbijal (VÕS § 56² lg 3 teine lause, § 54 lg 1 p 14 ja lg 8; direktiivi artikli 14 lõike 1 teine lõik). Kuna kaupleja ei ole tõendanud, et ta oleks tarbijat sellest teavitanud (VÕS § 54 lg 10), kannab kingade tagastamise otsesed kulud kaupleja.

Kaupleja ei ole esitanud nõuet kingade väärtuse vähenemise hüvitamiseks (VÕS § 56² lg 4) ning see küsimus ei ole käesolevas asjas lahendamisel.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbija taganes 02.06.2026 sõlmitud müügilepingust tähtaegselt ja nõuetekohaselt ning kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale kingade eest tasutud 38 eurot (VÕS § 56¹ lg-d 1 ja 4). Tarbija avaldus tuleb rahuldada.

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/