

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10719
Otsuse kuupäev 26.09.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Lende Teenus OÜ (17167230)

Tarbija nõue lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Kohustada kauplejat tagastama tarbijale ettemaksu summa 63 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 17.04.2026 Kauplejalt Facebook Parim Pakkumine Hiina siidpööris MEMORY; Hiina siidpööris SILVER CHARM (arve nr 4411). Tarbija tasus tellimuse eest kokku koos transpordiga 63.00 eurot. Tarbija ei ole tellimust kätte saanud. 02.07.2026 on Tarbija edastanud Kauplejale e-kirja teel taganemisavalduse. Tarbija soovib lepingust taganeda ja ostusumma tagastamist summas 63.00 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et tal ei ole olnud kavatsust jätta ühelegi kliendile raha tagastamata ega jätta tekkinud probleeme lahendamata. Kaupleja sõnul on kõikide klientidega, kes on tema poole pöördunud või kellega kaupleja on ise ühendust võtnud, olnud võimalik leida kokkulepe. Kaupleja märgib, et ka käesoleval juhul oleks olnud valmis olukorda lahendada ning raha tagastama. Samas ei ole klient kaupleja väitel viimase kahe nädala jooksul kaupleja poole pöördunud. Kaupleja rõhutab, et tema tegevus ei ole olnud pahatahtlik ning eesmärk on olnud tekkinud olukord lahendada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda

põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 07.07.2026. Avalduse kohaselt tellis tarbija 17.04.2026 kauplejal veebis Facebook Parim Pakkumine kauba Hiina siidpööris MEMORY; Hiina siidpööris SILVER CHARM.(arve nr 4411). Tarbija tasus tellimuse eest kokku koos transpordiga 63.00 eurot. Tellimust kinnitab arve nr 4411.

Kaup on kaupleja poolt tarnimata. Tarbija ei soovi lepingu täitmist, on tehingust taganenud ja esitanud nõude tasutud hinna tagastamiseks.

VÕS § 52 lg 1 kohaselt sidevahendi abil sõlmitud lepinguks loetakse ettevõtja ja tarbija vahelist lepingut, kui: 1) leping sõlmitakse selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis; 3) ettevõtja ja tarbija ei viibi lepingu sõlmimisel ühel ajal koos samas kohas ja 4) lepingupoolte tahteavaldused lepingu sõlmimiseks, sealhulgas tarbija tahteavaldus võtta endale lepingulised kohustused (edaspidi tellimus), edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. sõlmiti VÕS § 208 lg 4 tarbijalepingu müügi tunnustele vastav leping sidevahendi abil.

VÕS § 52 mõttes sidevahendi abil sõlmitud lepinguga on tegemist, kui lepingu sõlmimine toimus täielikult e-teenuste teel. Tarbija ostjana tellis veebis ja tasus e-arve alusel. Seega kohaldub 14 päevane taganemisõigus, kuivõrd tegemist on tehinguga väljaspool äriruume VÕS § 46 mõttes. Kauba oodatav tarneaeg on möödunud. Kaupleja on andnud lubadusi olukord lahendada, kui nii kaup on tarnimata kui raha tagastamata. Seega tuvastab komisjon, et kaupleja ei ole oma kohustusi täitnud.

TKS § 16 lg 2 kohaselt on kauplemisvõtte eksitav, kui selles esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitamise viis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ning selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmise tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Sama paragrahvi lõike 2 punkti 2 kohaselt hõlmab selline teave ka kauba peamisi omadusi. Tarbija oli ilmselgelt arvestanud soovitud kauba tellimisel tarneajaga ja võimalusega kaupa kasutada.

Komisjon tuvastab, et tarbijale ei ole kaupa tarnitud. Esitatud tõendid ja ekirja teel toimunud pöördumine kaupleja esindajale, kinnitab, et tarbija on esitanud kauplejale vastavasisulise päringu kauba tarne osas, kuid kaupleja ei ole tarbija nõuet täitnud. Kaupleja ei komisjonile esitanud tarbija väiteid ümberlukkavaid seisukohti. Tarbija on esitanud nii kauba maksumuse, kättetoimetamise kui tellimuse täitmise korra ja kättetoimetamise aja kohta tõendid (VÕS § 54 lg 1). Tarbija on lepingust taganenud ja soovib tagasi saada tasutud ettemakse summa. VÕS § 49 lg 1 kohaselt võib tarbija väljaspool äriruume sõlmitavast lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul.

Kui kaupleja ei ole menetluse käigus oma seisukohta avaldanud tuleb tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija avaldus ja muu olemasolev teave. Kaupleja ei ole sisulisi vastuväiteid esitanud. VÕS § 2 lg 1 järgi on võlasuhe õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist. VÕS § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumise andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingu pooled on saavutanud kokkuleppe. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas

täitmisega viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib tarbija olulise lepingurikkumise korral lepingust taganeda. Nimetatud sättest lähtudes oli tarbijal õiguslik alus lepingust taganeda. Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu.

Kaupleja poolt on kohustus täitmata, tarbija ei soovi lepingu täitmist ja kaupleja kohustub tagastama ostuhinna 63 eurot.

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/