TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-10415
Otsuse kuupäev	23.10.2026
Komisjoni koosseis	Liili Hiie
Tarbija	
Kaupleja	ONE Management OÜ (14770859)
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Tuvastada, et tarbija on ostu-müügi lepingust taganenud.

Kohustada kauplejat tagastama tarbijale ostuhin 76.81 eurot.

Asjaolud:

Tarbija tellis 22.06.2026. a kaupleja e-poest roses.ee pojengid. Samal päeval lilledele järele tulles märkas tarbija, et lillede kvaliteet ei vasta nõuetele, lilleõied on lahti tulnud, lillede tegelik seisukord erines internetipoes kuvatud fotost.

Kaupleja selgituse järgi oli tegemist normaalsete lilledega. Tarbija väitel on teada, et lilleõied peavad olema ilusti ümarad, värsked ja terved. Tarbija hinnangul võib olla tegu sooja saanud või ammu korjatud lilledega. Sordinime ega muu spetsifikatsiooni ei ole veebilehel ära toodud.

Tarbija tagastas kimbu koheselt.

Avalduse järgi heidab tarbija kauplejale ette, et talle anti üle ebakvaliteetne kaup ja soovib sellest lähtuvalt saada tagasi makstud raha.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustu ja märgib, et tarbija tellis kimbu 22.06.2026. a. Kimpu vastu võttes vaatas tarbija selle üle ja võttis selle pretensioonideta vastu.

Hiljem tõi tarbija kimbu tagasi, sest õied olid juba avanenud ja see saajale ei meeldinud. Tarbija jättis kimbu kaupleja juurde poodi.

Tarbija väide, et avanenud õied viitavad vanale kaubale on ekslik. Kimbus kasutati 'Coral Charm'

pojenge, mis on
pooltäidisõielised/lihtõielised. Külmikust toatemperatuurile sattudes käivitub taimel kiire bioloogiline õitsemisprotsess (anthesis), mille käigus võivad õied avaneda juba 20–30 minuti jooksul. 'Coral' sordi värskelt avanenud õis on erksat
korallroosat/oranži tooni. Elutsükli lõpus muutub õis kollaseks ja lõpuks valgeks. Tarbijale üle antud kimbus olid õied erksalt korallroosat tooni, mis tõendab visuaalselt ja teaduslikult lillede maksimaalset värskust.

Kaup vastas täielikult lepingutingimustele ja oli kõrge kvaliteediga. Tarbija subjektiivne ootus, et pojengiõis peab jääma suletud nupuks ka soojas ruumis, on vastuolus taime looduslike omadustega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (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. Kui võlgnik on kohustust rikkunud võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist, oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda ning nõuda viivist.
Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 22.06.2026, soovides tehingust taganeda ja tasutud 76.81 euro tagastamist. Tarbija tellis veebipoe teel lillekimbu pojengidega, tasudes arve nr 315518 alusel 76.81 eurot. Tarbija on pöördunud eelnevalt kaupleja poole ja tagastanud lilled kauba kättesaamise päeval. Kaupleja on seisukohal, et raha tagastamiseks puudub alus, kuivõrd tarbija kimbus kasutati 'Coral Charm' pojenge, mis on pooltäidisõielised/lihtõielised. Külmikust toatemperatuurile sattudes käivitub taimel kiire bioloogiline õitsemisprotsess (anthesis), mille käigus võivad õied avaneda juba 20–30 minuti jooksul. 'Coral' sordi värskelt avanenud õis on erksat korallroosat/oranži tooni. Elutsükli lõpus muutub õis kollaseks ja lõpuks valgeks. Tarbijale üle antud kimbus olid õied erksalt korallroosat tooni, mis tõendab visuaalselt ja teaduslikult lillede maksimaalset värskust.
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 e-poes.
Pojengide ostu puhul ei saa tarbija üldjuhul tugineda e-poest ostu korral 14 päevasele taganemisõigusele, sest tegemist on kiiresti rikneva kaubaga. Tarbija saab aga taganeda kauba lepingutingimustele mittevastavuse tõttu. Komisjon leiab, et kaup ei vastanud mõistlikult eeldatavale kvaliteedile, ning tarbijal on õigus kasutada õiguskaitsevahendeid, sealhulgas teatud tingimustel lepingust taganeda ja raha tagasi nõuda. Kiiresti rikneva kauba erand ei vabasta kauplejat kohustusest müüa nõuetele vastavat kaupa.
Komisjon hindab esitatud fotomaterjali põhjal, kas tarbijale 22.06.2026 üle antud pojengikimbus olevad lilled vastasid müügilepingu tingimustele ja tarbija poolt mõistlikult eeldatavale kvaliteedile.

TKS § 4 lg 2 kohaselt on kaupleja kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. TKS § 3 p 2 järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta. Tarbijal oli tellimuse vormistamisel ja ostuotsuse tegemisel aluseks kaupleja poolt välja pandud foto, kus õied ei olnud avanenud.
Seega tarbija tellis kimbu ja lähtus seejuures kaupleja poolt avaldatud teabest, ning fotodel kujutatud pojengid jätsid talle oluliselt teistsuguse mulje kui üle antud lilled. Pildid olid küll konkreetse toote osas illustratiivsed, kuid tarbija ootus oli saada mitteavanenud õied. Komisjonile ei ole esitatud teavet reklaamis olnud sordinime või täpsema spetsifikatsiooni või kindla avanemise astmega pojengide osas. TKS § 9 järgi peab kaup vastama lepingutingimustele ja omama omadusi, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab.
VÕS § 223 alusel saab tarbija lepingust taganeda muu hulgas juhul, kui lepingutingimustele mittevastavus on piisavalt tõsine, et õigustada kohest taganemist, või kui esinevad muud seaduses sätestatud taganemise alused. Tarbija tagastas kauba koheselt.
Käesoleva vaidluse lahendamisel on komisjonil võrrelda tarbija tehtud fotosid lilledest nende kättesaamise hetkel ja e-poes tellimise ajal kuvatud foto, kirjeldust lillede avanemise või spetsiaalse hoidmise osas ei ole tarbija saanud. Komisjonil ei ole alust kahelda, et tarbija tegevuse või tegevusetuse tõttu on lillede välimus muutunud. Tarbija fotodelt on võimalik tuvastada erinevus poes külmkapis olevate lilledega ja mis olulisem, reklaamis oleva kimbuga. Tarbija fotodel olevad lilled on avanenud täielikult ja lõtvunud. Komisjon leiab, et tarbija ei pea tingimata tõendama lillede seisukorra täpset põhjust, kui on ilmne, et nende seisukord ei vastanud mõistlikult eeldatavale kaubale.
Tarbija väide, et lilled võisid olla eelnevalt sooja saanud või ammu korjatud, ei oma asja lahendamisel tähtsust. Oluline käesoleva vaidluse lahendamisel on asjaolu, et lillede tegelikku seisukorda ja e-poe pilte võrreldes saab tuvastada objektiivse kvaliteedierinevuse.
Kaupleja väitest, et erk korallroosa värvus võib olla kooskõlas sordi loomuliku õitsemisega, ei saa aga järeldada, et lilled olid värskelt lõigatud või maksimaalselt värsked. Lillede värvust mõjutavad ka sordiomadused ja õitsemisaste ning värvuse põhjal ei saa usaldusväärselt kindlaks teha, millal lilled lõigati või millistes tingimustes neid säilitati. Samuti ei saa kinnitada ilma täiendavate tõenditeta kaupleja konkreetset väidet, et õied avanevad pärast külmikust toatemperatuurile viimist juba 20–30 minutiga.
Kuivõrd e-poe fotod tekitasid tarbijas põhjendatud ootuse teistsuguse kimbu kvaliteedi suhtes, tuleb seda arvesse võtta.
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. 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.
Seega tuleb kauplejal tarbijale tagastada ostuhind 76.81 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/