TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-10615
Otsuse kuupäev	31.10.2026
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	RIGRADO OÜ (12471124)
Tarbija nõue	tagastada tarbijale tasutud 472 eurot

Resolutsioon:

Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija külastas 08.06.2026 Royal Grace ilukliinikut, kus talle avaldati tugevat psühholoogilist survet ning agressiivse müügitaktika tulemusena suunati tarbija sõlmima teenuseid ja kosmeetikatooteid hõlmav kompleksleping. Kaupleja ei väljastanud tarbijale lepingu koopiat paberil ega püsival andmekandjal, vaid andis üksnes arve. Tehingu eest tasus tarbija pangaülekannetega kokku 900 eurot ning ülejäänud summa sularahas.

16.06.2026 esitas tarbija kauplejale kirjaliku avalduse tehingust taganemiseks ja lepingu tühistamiseks. Kaupleja tunnistas pretensiooni osaliselt põhjendatuks ning tagastas teenuste eest tasutud 1138 eurot, kuid keeldus tagastamast 472 eurot kosmeetikatoodete eest. Tarbija esitas 30.06.2026 täiendava nõude, pakkudes avamata ja kasutamata toodete salongi tagastamist, kuid kaupleja ei ole sellele vastanud ega 472 eurot tagastanud.

Kosmeetikatooted on avamata, kasutamata ja säilitanud täielikult oma kaubandusliku välimuse ning on originaalpakendis. Kaupleja on teenuste osas tarbija taganemisavaldusega nõustunud ja tagastanud teenuste eest tasutud summa 1138 eurot. Seetõttu puudub põhjendus jätta tarbija kanda ka komplekslepingu osana müüdud kosmeetikatoodete maksumus, kui tarbija on valmis need kauplejale viivitamata tagastama.

Tarbija palub Tarbijavaidluste komisjonil kohustada Rigrado OÜ-d võtma kosmeetikatooted tagasi ning tagastama tarbijale nende eest tasutud 472 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Rigrado OÜ ei nõustu tarbija esindaja täiendavates seisukohtades esitatud väidetega tarbija väidetava hirmu, sundseisundi, agressiivse surve ning kaupleja teadliku esindajast möödaminemise kohta. Kaupleja hinnangul ei ole neid väiteid objektiivsete tõenditega kinnitatud ning need

erinevad menetluses esitatud dokumentaalsetest tõenditest.

Rigrado OÜ andmetel tasus tarbija 10.06.2026 ülejäänud summa ning sai samal päeval kosmeetikatooted kätte. Kaupleja CRM-andmete kohaselt oli tasutud 900 eurot kaardiga ja 710 eurot sularahas. Samuti ei olnud 16.06.2026 kauplejale esitatud tarbija tütre esindusõigust tõendavat volitust. Volitus allkirjastati digitaalselt alles 25.06.2026 ja esitati kauplejale 30.06.2026. Seetõttu oli kauplejal alust pöörduda tarbija enda poole, et kontrollida tema tegelikku tahet. CRM-märke kohaselt ei teadnud tarbija sel ajal tütre esitatud avaldusest ega soovinud tehingut lõpetada.

Kaupleja vaidleb vastu ka väidetele agressiivse telefonikõne ja lepingu varjamise kohta, kuna nende väidete kinnituseks ei ole esitatud piisavaid objektiivseid tõendeid. Teenuste eest tagastatud 1138 eurot oli kaupleja sõnul kompromiss ning ei tähenda kogu tehingu kehtetuse tunnistamist. Kosmeetikatooted olid arvel eraldi, anti tarbijale üle ning nende eest tasuti 472 eurot.

Eeltoodust tulenevalt palub Rigrado OÜ jätta tarbija nõue kosmeetikatoodete tagastamiseks ja 472 euro tagastamiseks rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud tervishoiuteenuse osutamise lepingu ja müügilepingu kosmeetikatoodete müügi kohta.
2. Sama kokkuleppe raames oli teenuste osutamine ja asjade müük. Tooted anti tarbijale üle ja teenused olid osutamata. Tarbija taganes lepingust, kaupleja tagastas kasutamata teenuste eest 1138 ja keeldus tagastamast raha toodete eest.
3. VÕS § 722 lg 2 alusel võib patsient tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda. Tarbijal oli õigus teenuse osutamise leping üles öelda, ülesütlemine oli kehtiv ja kauplejal oli kohustus raha tagastamiseks teenuse osutamise lepingu alusel.
4. Arvestades, et tarbija sai kosmeetikatooted tasumise järel kohe kätte ja viis kliinikust ära, ei olnud need seotud teenuse osutamisega. Tehingute kajastamine samal arvel ei muuda asjaolu, et tervishoiuteenuse osutamine on üks õigussuhe ja kosmeetikatoote müük teine õigussuhe.
5. Esitatu kohaselt oli müügileping enne lepingu ülesütlemist täidetud. Müügilepingu alusel üleantu puuduseid ei ole väidetud. Tarbija esitatud väited lepingu sõlmimise asjaolude ja lepingu tühisuse kohta on tõendamata. Poolte sõlmitud lepingud ei olnud tühised.
6. Esitatu kohaselt puudus tarbijal alus müügilepingust taganemiseks. Kaupleja ei olnud müügilepingust tulenevat kohustist rikkunud (VÕS § 100). Tarbija poolt müügilepingust taganemisele ei olnud alust ja seetõttu puudub taganemisavaldusel õiguslik tagajärg. Kauplejal ei ole VÕS § 189 lg 1 sätestatud kohustust tarbijale tagastada müügilepingu alusel saadu.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/