

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-13042  
Otsuse kuupäev 12.12.2025  
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija  
Kaupleja Aktsiaselts Lincona Konsult (10011281)

Tarbija nõue Tarbija soovib pöranda lihvimist, koos õlitamisega ning kui see ei anna tulemust, siis välja vahetada uue vastu.

### Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse.

### Asjaolud:

Tarbija leiab, et toode ei vasta lepingutingimustele ning tõi välja alljärgnevad selgitused:

*"Esiteks, jah, pörandakate sai ostetud märtsis 2022, kuid paigaldatud ja õlitatud sai see vahemikus 18-25.september 2022 (pildid paigaldusest manuses, kus on näha ka aeg). Kuna ma ise olin toona rase ja rasedusega arvel 2h sõidu kaugusel Viljandis, töötasin Viljandi ettevõttes ning lapsed käisid Viljandis lasteaias, siis me ei kolinud uude majja enne juulit 2023 kui lasteaed oli läbi, ise jäin dekreeti ja enam ei olnud tihedat vajadust külastada Viljandis olevat ämmaemandat ega arsti.*

*Teiseks, jah, pöördusin tõepoolest detsembris 2024 Lincona poole, mis oli aasta ja 5 kuud peale sissekolimist ja nõ pöranda kasutamist. Ma ei pööranud pörandale varem nii suurt tähelepanu, sest kulumine ei toimu ju üleöö, vaid järk järgult, päev päevalt. Tähelepanu meie väga halvale pörandakatele tõi septembris 2024 üks professionaalne maakler, kes pidi meie maja hindama. Ta oli hämmingus, et üks aasta aega kasutuses olnud pörand näeb selline välja nagu meil ning mainis, et ta pole oma karjääri jooksul sellist pörandat uues kuni viis aastat vanas majas näinud. Kõik muu on meil kodus tänaseni täiesti uueväärne - Köögimööbel ilma igasuguste kriipsude, kraapsudeta, ideaalses korras, segistid samamoodi, isegi puidust toidulaual on vaid üks pisike täke ja see näeb välja nagu uus. Samamoodi kirjutuslauad, toolid jne. Kõik on nagu uus. Ainuke, mis näeb välja nagu oleks 20 aastat vana on Linconast tellitud pörand.*

*Kolmandaks - Lincona väidetak "ekspluatatsioon" ehk liigkasutamine. Lincona vastas, et "Puitpörandatele on omane loomulikkus, soe välimus" - jah, sellepärast oligi algusest peale meie soov saada tammepuidust parkett, kuid seda kas me peaksime valima harjatud või lakitud või õlitatud või vahatatud, siis seda uurimistööd käisimegi korduvalt Viljandi ja ka Tallinna Linconas*

tegemas. Kuna Lincona on tõesti üks tunnustatuimaid Eesti põrandakatte müüjaid, siis usaldasime pimesi Lincona töötajaid kui nad ütlesid, et vahet pole, kas võtta lakitud või harjatud või õlitatud parkett, suhteliselt samasugune kulumine on neil ja umbes iga kümne aasta tagant võiks parketti üle viimistleda. See on aga koht, kus minu ja Lincona arusaam asjaloost on erinev. Olen käinud korduvalt kolmel tuttaval külas, kes kolisid oma majja ca aasta varem kui meie oma majja ja neil on kõigil lakitud harjatud tammeparkett. Ühest nendest kodudest sõidavad lapsed iga päev tõukeratastega mööda põrandat, põrandal pole ühtegi kriipsu, teises on Kolm väikest last, kes keset tuba põrandal legode ja klotsidega vastu maad taovad. Kõikide põrandad näevad välja laitmatud. Kui nad on meie juures käinud on nad öelnud kindla peale, et meie põrand ei näe välja normaalne arvestades veel eriti seda, et meie kodus on lubamatu käia toas jalanõudega, veel vähem ühegi sõiduvahendiga põrandal sõita. Meil ei ole koeri. Meil on üks väga väike laps, teised juba suuremad (ei mängi põrandal enam). Me kõnnime põrandal sokkis või paljajalu, puhastame põrandat regulaarselt. Võrreldes "kasutusega", kuidas meie oma põrandat kasutame peaks see välja nägema nagu uus ja meie tavalisel palju kriimulisem, kuid mitte kellegi põrand ei tohiks ega peaks välja nägema nagu meie oma praegu peale kahte aastat kasutamist.

Toon veel välja, et kui Lincona põrandaekspert kodus käis meil, siis ta ütles, et see põrand, mis meile müüdi, seda tuleks iga päev kasvõi mõndadest kohtadest õlipotiga üle viimistleda. See on täiesti ennekuulmatu meie jaoks. Me küsisime kõige vähem hooldust vajavat tammeparketti ja meile müüdi kõige rohkem hooldust vajavat tammeparketti. Lincona "eksperdid" valetasid meile. Me tulime parketiga ära teades, et me viie-kümne aasta pärast peame selle üle õlitama ja kõik on korras. Aga tegelikult oleks me esimesest päevast alates pidanud õlipotiga ringi käima, et põrand näeks enam-vähem normaalne välja. Kas tõesti on Lincona töötajad ja eksperdid töö selleks, et müüa kliendile seda, mida klient kõige vähem soovib ja valetada hoolduse ja kasutuse kohta?

Neljandaks lugesin läbi Lincona Boen kasutusjuhendi:

- Säilitage ruumide suhteline õhuniiskus vahemikus 40–60% ja temperatuur + 20 ° C. Talvel, kütteperioodil kasutage õhu niisutamiseks niisuteid - **on olemas õhuniisutid, uhiuus küttesüsteem ja ventilatsioon. Kõik on täpselt nagu juhendis kirjas.**
- Kaitsmaks põrandat mustuse ja liivaterade eest, kasuta mõlemal pool välisust kvaliteetseid pori- ja tolmu matte. - **Jah meil on need alati olnud ja oleme neid ka pidevalt vahetanud uute vastu.**
- Kriimustuste vältimiseks paigalda mööblialgale alla viltpadjakesed. - **olemas.**
- Lillepottide, lemmiklooma toidukausside, jalatsite, kontoritooli rataste jms paigalda läbipaistvad põrandakaitse matid. - **lillepotid on meil alustel või aknalaudadel, jalatsid vms on põranda plaadi peal esikus.**
- Põrandate korrapärasel puhastamisel kasuta tolmuimejat, kuiva mopi või kergelt niisket moppi, mis on niisutatud spetsiaalselt puidule mõeldud puhastusvahendiga. Ideaalne on puhastuseks kasutada BONA SPRAY MOP WOOD, nii pihustatakse põrandale piisavas koguses pesuvahendit ja puudub täiendav niiskuse oht. Põrand peab kuiv olema 1 minuti jooksul. - **Oleme kergelt niiske mopiga puhastanud ja kogu aeg imenud tolmu.**
- Ärge kunagi valage põrandale vett, sest vee ja liigniiskuse mõju puit pundub ja see võib

*kahjustada teie põrandat.- Me ei ole mitte kunagi valanud põrandale vedelikke.*

- *Vedelikud, mis võivad plekke jätta (nt punane vein, kohv), tuleb viivitamatult puhastada. - Jah, kuid vedelikud, mis ei või plekke jätta, jätavad ka plekid nt. **Veetilk jätab ikkagi plekid, sest see põrand on nii halva kvaliteediga.***
- *Kasutage puitpõrandate jaoks ainult spetsiaalseid puhastusvahendeid. NB! Jälgige doseerimisjuhist puhastusvahendi sildil.- **jah. Oleme ostnud spetsiaalse vahendi. Ja seda ka Linconale näidanud ning saanud kinnituse, et vahend on õige.***

## **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja on muuhulgas edastanud alljärgneva selgituse:

*"Tarbijalt saime esimese pöördumise ligi kaks aastat pärast põranda müügitehingut ehk 2024. aasta detsembris, mil põrandal ilmnesid tugevad kriimustused ja mustuse kogunemine kahjustustesse. Reageerisime operatiivselt ning käisin ka isiklikult kohapeal olukorraga tutvumas. Kohapeal antud hinnang oli, et kahjustused on kasutamise käigus tekkinud mehaanilistest vigastustest ning puudulikust hooldusest. Ülevaatusel ei ilmnenud ühtegi tootmis- ega materjaliviga. Põrand on endiselt stabiilne, lauad ei ole lahti tulnud ega deformeerunud.*

*Lisatud fotodel on näha plastmassist teravate toestustega toolijalgu, millel puuduvad kaitsevildid. Nendest põhjustatud kriimustused on eriti selgelt nähtavad söögilaua ümbruses, mis viitavad mehaanilistele vigastustele, mitte toote defektile. Samuti on parketi pinnal maalriteibi jäljed, mis on liiga pikalt lastud seista ning liiga hiline eemaldamine on eemaldanud vahakihi parketi pinnalt. Kahjuks puudub meil ülevaade ja kontroll, kuidas antud toodet on nende aastate jooksul kasutatud, kuid piltidelt on selgelt näha, et kasutusjuhendist ei ole kinni peetud. Ühtegi põrandal nähtud ja fotodel kujutatud vigastust ei ole võimalik tekitada tavapärase kasutusjuhendist lähtuva kasutuse korral.*

*Tarbijakaitseseaduse kohaselt ei vastuta müüja puuduste eest, mis on põhjustatud asja loomulikust kulumisest, vales kasutamisest või hooldusjuhiste eiramisest. Lisaks sätestab seadus, et tarbija peab puudusest teavitama mõistliku aja jooksul pärast selle avastamist. Antud juhul ilmnesid põrandal esimesed kulumisjäljed oluliselt varem, kuid müüjani jõudis teavitus ligi kaks aastat pärast põranda kasutuselevõttu, mistõttu ei ole puudustest teatamine toimunud mõistliku aja jooksul.*

*Kinnitame veelkord, et Lincona ei saa kanda vastutust põranda ekspluatatsiooni käigus tekkinud kulumisjälgede ega hooldusest tingitud probleemide eest.*

*Oleme kogu protsessi vältel käitunud heas usus, pakkudes tarbijale abi ja kompromissi. Pakkusime kuni 40% soodustust Lincona valikus olevatele hooldusvahenditele ja -toodetele.*

*Lincona ei saa vastutada tarbija hooldusjuhendite mittejärgimise eest, kuid oleme valmis jätkuvalt heatahtlikult tegema allahindlust meie valikus olevatele hooldusvahenditele ja -toodetele, mida läheks vaja põranda taastamistöde tegemisel."*

## Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud müügilepingu.

Asja üleandmisest on möödas aastaid. Kui pooled kavatsevad jätkata vaidlust kohtus, siis tuleb arvestada aegumistähtaegadega.

Tarbija väitel ei vasta üleantud asi nõuetele. Vaidluste kohtueelse lahendamise puhul kohaldub analoogia korras TsMS § 230 lg 1, mille kohaselt pool, kes mingi asjaolu esitab, peab selle tõendama. Kaebuse esitamise ajaks on möödunud VÕS § 218 lg 2<sup>2</sup> kohane võimalus eeldada, et puudus oli olemas juba asja üleandmise ajal.

Tarbija ei ole tõendanud ostetud asja puudulikku kvaliteeti. Esitatud fotod ei võimalda aru saada, kes, kus millal ja millest need tegi. Teiseks ei ole fotode põhjal võimalik isegi eelnevaid küsimusi püstitamata jättes otsustada, kas tegemist on parketi halva kvaliteedi või kasutaja poolt tekitatud vigastustega.

Ka kaupleja vastuväited kaebusele on üldsõnalised. Kaupleja väidab, et kahjustused on tekitatud kasutaja poolt, kuid tarbija põhiväitele, et antud toode ei ole tavapäraste oodatavate omadustega, kaupleja sisuliselt vastanud ei ole. Kaupleja on viidanud oma pikaajalisele praktikale ja koolitusele ja hooldusjuhisele, kuid avaldaja väide on, et antud asja omadused ei ole nõuetekohased.

Kui tarbija on veendunud, et tema poolt ostetud asjal on puudus, siis käesoleval juhul oleks asjakohane puuduse tuvastamiseks kasutada eksperdi abi ning paluda eksperdil kindlaks teha, kas paigaldatud parkett vastab nõuetele, mis selle kohta on sätestatud antud kauba kohta leitavates dokumentides ja kas parketi vastupidavus on selline, mida võib sellise toote puhul tavaliselt oodata. Samuti oleks otstarbekas hinnata parketile tekkinud kahjustusi ja testida, kas parkett peab vastu tavapärasele kasutamisele.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab õigusvaidlusi samade põhimõtete alusel, nagu kohus. Paljasõnaline etteheide ei saa olla alus vastaspoolele rahalise kohustuse panemiseks, kui teine pool puudust ei tunnista. Komisjon ei kogu poolte eest tõendeid vaid lahendab vaidluse poolte esitatud asjaolude ja tõendite alusel.

Kaupleja kohustise rikkumine puudub ja tarbijal ei ole alust esitada kahju hüvitamise nõuet (VÕS § 100, 101 lg 1 p 3, 115) ega kasutada muud õiguskaitsevahendit.

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/