

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-14740
Otsuse kuupäev 02.01.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja RUG Mööbel OÜ (11509646)

Tarbija nõue Asja asendamine, lepingust taganemine.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kohustada kauplejat viima nurgadiivan lepingutingimustele vastavusse asendades kõik diivanipadjad uutega hiljemalt 21 kalendripäeva jooksul otsuse jõustumisest. Kaupleja kohustus on korraldada patjade kättesaamine ja tagastamine koheselt üleandmisel (või muu samaväärselt tarbijat vähe koormav viis) oma kulul, sh transport. Kohustada tarbijat tegema probleemsed padjad kauplejale kokkulepitud ajal kättesaadavaks (VÕS § 222 lg 3).

2. Määrata, et kui kaupleja ei täida punktis 1 nimetatud kohustust tähtajaks, on tarbijal õigus müügilepingust taganeda ning sel juhul tarbija tagastab diivani müüja kulul. Müüja tagastab kogu ostuhinna pärast diivani tagastamist või tagasisaatmise tõendamist.

3. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 04.11.2024.a kauplejalt nurgadiivan-reclineri Devon, hinnaga 1729 eurot (Tellimus 051824). Ostuks sõlmis tarbija järelmaksu müügilepingu nr. 5596580. Kätte sai tarbija kauba 06.11.2024 a.

Tarbija avalduse kohaselt teavitas ta kauplejat 25.03.2025.a, et diivani patjade sisu on katki, kokku vajunud ning tükiline ning soovis patjade asendamist. Esimene reaktsioon tarbija kirjale oli alles kahe kuu pärast ja tarbijale anti vastuolulist infot, kuhu ta oma probleemiga pöörduma peab (Kas e-poodi või siis kauplusesse).

Tarbija esitas 30.06.2025.a kirjaliku nõude, sest lubadusi ei täidetud ja kogu protsess venis ning soovis defektsete diivanipatjade asendamist või siis ostusumma tagastamist. Tarbija on enda sõnul viinud diivanipadjad kauplusesse ja juuli 2025.a lõpus lubati tellida uued padjad ning see pidi võtma aega 2 kuud. Tarbija oli nõus ootama aga oktoobri lõpus anti tarbijale teada, et Hiinast tellitavate patjade transpordiaeg on siiski veelgi pikem ja patjade kvaliteet halb ning pakuti, et tarbija peaks diivanipadjad jälle ise kauplusesse tooma, kuna neid hakatakse Eestis valmistama ja

aega läheb veel 2-3 nädalat.

Tarbija sellega ei nõusunud ja esitas 22.10.2025.a kirjaliku pretensiooni ja soovis nurgadiivani asendamist või siis ostusumma tagastamist, kuid kaupleja keeldus. Tarbija on seisukohal, et kogu protsess on võtnud ebamõistlikult kaua aega.

Peale kaupleja selgitusi tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, lisas tarbija, et kaupleja helistas 17.11.2025.a ja pakkus jälle diivanipatjade valmistamist paari nädala jooksul, kuid tarbija ei nõustunud oma diivanipatju kauplejale andma, sest ühe korra on tarbija juba padjad kauplejale viinud. Tarbija on nõus ainult sellega, kui koheselt antakse vahetuspadjad, vastasel juhul soovib lepingust taganeda. Kaupleja ei ole oma lubadusi täitnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et on probleemist teadlikud ja kuna tootja tarneaeg on pikk, siis pakuti tarbijale patjade toomist kauplusesse, kuid sellest tarbija keeldus. Tarbijale on telefoni teel selgitatud, et patjade täidiste uuendamiseks, on vaja kõik probleemsed padjad saata tehasesse.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et 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 ostuhinnarahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingualusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplejalt diivani koos patjadega.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdü asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas ostjal on õigus lepingust taganeda. Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat puudustest.

Asjas esitatud materjalidest nähtub, et diivani patjade sisu on katki, kokku vajunud ning tükiline ning soovis patjade asendamist.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217(1) lg 2 p 1 alusel loetakse asi lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitlusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitud tingimustele. Lisaks eeltoodule tuleb lähtuda ka VÕS § 217(1) lg 3 p 2, mis sätestab,

et asi peab olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel. VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2(2) kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Materjalidest nähtub, et tarbija teavitas defektiga tootest kauplejat.

Komisjon märgib, et VÕS § 76 lg 1 kohaselt kohustus tuleb täita vastavalt seadusele või lepingule.

VÕS § 100 näeb ette, et võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks on selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt.

Käesolevas vaidluses teatas tarbija puudusest 25.03.2025 ehk ligikaudu mõne kuu möödumisel ostust (tõendid: tarbija e-kiri ja tellimuse kinnitus). Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis lükkaksid ümber VÕS § 218 lg 2² eeldust (nt väärkasutus, hooldatud valesi). Seega loeb komisjon tõendatuks, et tegemist on tarbijalemüügi asja lepingutingimustele mittevastavusega, mille eest vastutab kaupleja.

Käesolevas asjas ilmneb kirjalikest tõenditest, et:

- kaupleja esimene sisuline reageering tarbija pöördumisele saabus alles 21.05.2025 (s.o ligikaudu kaks kuud pärast 25.03.2025 teadet) ning järgnevalt suunati tarbijat kas diivanit või patju kauplusesse tooma;
- isegi 22.–25.10.2025 kirjavahetusest nähtub, et tegelikku parandamist või asendamist ei olnud selleks ajaks lõpule viidud ning tarbijale pakuti jätkuvalt lahendust, mis eeldab patjade äraandmist mitmeks nädalaks.

Komisjoni hinnangul on nurgadiivan tavapäraselt igapäevaseks kasutuseks ning patjade sisude kokkuvajumine mõjutab otseselt kasutusmugavust ja asja eesmärki. Pikaajaline venimine (märtsist vähemalt oktoobrini 2025) ei vasta VÕS § 222 lg 4² „mõistliku aja“ põhimõttele ning lahendus (kui kõik padjad tuleb ära anda), kujutab endast „olulist ebamugavust“ VÕS § 222 lg 4² tähenduses, kuna diivan on kasutatav patjadega.

Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja ei põhjusta müüjale ebaproportsionaalseid kulusid (VÕS § 222 lg 1). Müüja võib keelduda, kui parandamine/asendamine pole võimalik või põhjustaks ebamõistlikult suuri kulusid (VÕS § 222 lg 2¹).

Parandamise/asendamise seotud kulud (sh vedu) kannab müüja (VÕS § 222 lg 4) ning asendatud asi tuleb tagasi võtta müüja kulul (VÕS § 222 lg 3). Komisjoni hinnangul on tarbija nõue patjade asendamiseks põhjendatud ning asendamine tuleb täita 21 kalendripäeva jooksul käesoleva otsuse jõustumisest. Patjade asendamine peab toimuma selliselt, et see ei tekita tarbijale viivitust ja patjade asendamine uutega toimuks samaaegselt üleandmisel.

Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline (VÕS § 223 lg 5). VÕS § 223 lg 1 kohaselt võib ostja lepingust taganeda mh siis, kui müüja ei ole parandamist/asendamist lõpule viinud, kui parandamine/asendamine põhjustab ostjale olulisi ebamugavusi, või kui asjaoludest ilmneb selgelt, et müüja ei paranda ega asenda asja mõistliku aja jooksul või ilma oluliste ebamugavusteta.

Käesolevas vaidluses on täidetud VÕS § 223 lg 1 taganemise alused:

- kaupleja ei ole tõendite kohaselt parandamist või asendamist lõpule viinud otsuse tegemiseni;
- tarbijale pakutud lahendus eeldab tema jaoks olulist ebamugavust (toote kasutuse seisukohalt oluliste patjade äraandmist mitmeks nädalaks) ning menetlus on veninud pikalt.

Seetõttu alternatiivselt on tarbija lepingust taganemise soov VÕS § 223 mõttes põhjendatud.

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/