

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-05554-010
Otsuse kuupäev	25. veebr 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Bright Lab OÜ, 14095493
Tarbija nõue	Hinna alandamise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	25. veebr 2026

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale hinna alandusena 71,09 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 17.05.2025.

Avalduse kohaselt tellis tarbija 21.12.2024 hobbyhall.fi veebiplatvormi vahendusel kauplejalt peegliga telerialuse. Tarbija tasus tellimuse eest 355.44 eurot, tellimuse number 14450834.

22.01.2025 kohale jõudnud pakis olid alus ning käepidemed pakitud eraldi.

Tarbija pidi käepidemed toote külge ise kinnitama. Pakis ei olnud kaasas juhendit, mistõttu kinnitas tarbija käepidemed sel viisil, mida pidas kõige loogilisemaks. Tarbija pani käepideme sahtli välimisele osale ning kinnitas selle seestpoolt kruviga. Toote kasutamisel tekkisid peegli osasse mõrad.

Tarbija esitas 15.04.2025 pretensiooni kauplejale ning selgitas, et juhendi puudumise tõttu kinnitas ta käepidemed valesti, mille tulemusel on toote nüüd katki. Tarbija palus kauplejal vahetada välja defektsed osad või teha tootele 50% ulatuses hinnaalandust. Kaupleja ei nõustunud tarbija kaebusega, tuues välja, et defekt tekkis tarbija vale paigalduse tõttu. Tarbija on selgitanud, et vale paigaldus tulenes puuduvast juhisest. Kaupleja ei ole tarbija viimastele kirjadele vastanud.

Kauplejale edastati tarbija avaldus Eesti EL-i tarbija nõustamiskeskuse kaudu 17.05.2025. Kaupleja keeldus 30.05.2025 saadetud vastuses tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et kui juhend oli tõepoolest puudu, oleks klient pidanud enne paigaldamist ühendust võtma juhendi saamiseks.

Tarbija selgitab, et juhend ei olnud kohale toimetatud pakis. Tarbija lisab, et kuna paigaldusprotsess oli pealtnäha väga lihtne ja tavapärane, siis ei tulnud ta selle peale, et võtta kauplejaga eraldi ühendust juhendi puudumise korral.

Tarbija kinnitas käepidemed sahtli välimisele küljele ning kinnitas need seestpoolt kruviga nagu enamasti sahtlite ja kapiuste puhul. Kaupleja saadetud juhendi koopია kohta vastas tarbija, et on kindel, et sellist paberit tootele lisatud ei olnud.

Lisaks märgib tarbija, et juhendil toodud viis on sama, mida tarbija ise kasutas. Ka juhendil

on näidatud, et käepide tuleb asetada sahtli välimisele küljele ning kinnitada seestpoolt kruviga. Sellest tulenevalt oleks peegelpind mõranenud ka juhul, kui juhend oleks olnud tootega kaasas ning tarbija oleks käepidemed ühendanud juhise järgi. Tarbija leiab, et kaupleja ei ole andnud piisavalt infot spetsiifilise toote kasutamise kohta ning see tõttu on sellele tekkinud puudus.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: hinnaalandus 50 % toote ostuhinnast.

Kaupleja seisukoht:

30.05.2025 menetlejale saadetud vastuses selgitas kaupleja, et tarbija poolt tellitud toode (peegliliga telerialus) oli ostetud veebiplatvormi kaudu, kuid tegelik kaupade komplekteerimine, pakendamine ja saatmine toimusid mitte kaupleja poolt, vaid otse tarnija (Hispaania) laost dropshippingu mudeli alusel.

Pärast tarbija kaebuse saamist pöördui viivitamatult tarnija poole selgituste saamiseks. Tarnija kinnitas, et paigaldusjuhend lisatakse alati toote pakendisse. Käesoleval juhul on võimalik, et klient ei märganud juhendit ning viskas selle kogemata koos pakendiga minema, mistõttu ei ole objektiivselt võimalik tuvastada juhendi puudumist.

Telialus tarnitakse täielikult kokkupanduna ühes suures kastis.

Käepidemed ei ole eraldi kaasas, vaid need on samuti pakendis sees ning asetatud eraldi sektsiooni, et vältida kahjustusi peeglitel või värvitud pindadel. Seega ei ole kliendil vaja toodet nullist kokku panna, vaid ainult paigaldada käepidemed ettenähtud kohtadesse.

Kui juhend oli tõepoolest puudu, oleks klient pidanud enne paigaldamist ühendust võtma juhendi saamiseks.

Tarnija ei tunnista antud juhul tootmisviga, viidates asjaolule, et tarbija ei pöördunud nende poole juhendi puudumise tõttu ning kahjustus tekkis isevalmistamise käigus, mis nende arvates ei kuulu garantiitingimuste alla. Nende garantiitingimuste kohaselt ei hüvitata kahjusid, mis tulenevad valest paigaldusest või kasutusest.

Kaupleja edastas ka koopia juhendist, mis tema sõnul oli pakis igal juhul olemas.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 18.06.2025 müügilepingu Tegemist on sidevahendi abil (platvormi kaudu) sõlmitud tarbijalepinguga, mis vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL ja Soome Kuluttajansuojalaki (KSL) 6. ptk. kaugmüügilepingu (etämyyntisopimus) tunnustele.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija harilik viibimiskoht on Soome Vabariik.

Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond, Saku vald, Saku alevik, Üksnurme tee 8, 75510.

Kuivõrd mõlemad osapooled tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv määrus 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I määrus).

Rooma I määruse artikkel 3 p 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid valinud lepingule kohaldatava õiguse.

Kui pooled ei ole kokku leppinud lepingule kohaldatavas õiguses, kuulub kohaldamisele tarbijalepingute korral Rooma I määruse artikkel 6. Artikkel 6 p 1 kohaselt ilma et see piiraks artiklite 5 ja 7 kohaldamist, on leping, mille füüsiline isik on sõlminud oma tegevus- või kutsealast välja jääval eesmärgil („tarbija”) teise isikuga, kes tegutseb oma tegevus- või kutsealal („kutseala esindaja”), reguleeritud selle riigi õigusega, kus on tarbija harilik viibimiskoht, tingimusel et kutseala esindaja a) teostab oma majandus- või kutsetegevust riigis, kus on tarbija harilik viibimiskoht, või b) kutseala esindaja suunab mis tahes viisil sellised tegevused kõnealusesse riiki või mitmesse riiki, mille hulka kuulub ka kõnealune riik, ning et leping jääb nende tegevuste raamesse.

Komisjon tuvastas, et leping vastab tarbijalepingu tunnustele ning kaupleja suunas oma tegevuse Soome tarbijatele (kaup müüdi veebiportaali kaudu, mis on kättesaadav Soome elanikele). Seega kuulub lepingule kohaldamisele Soome Vabariigi õigus, täpsemalt Kuluttajansuojalaki (edaspidi KSL).

KSL 5:12 § kohaselt peab kaup olema lepingule vastav, sh peab kaasas olema kõik, mida ostja võib mõistlikult eeldada – eelkõige paigaldusjuhised..

KSL 5:13a § sätestab otseselt, et kaubas on puudus ka juhul, kui see vale paigalduse tõttu ei vasta § 12-s sätestatule ning paigaldamine oli ostja vastutusel, kuid vale paigaldus tulenes müüja antud paigaldusjuhiste puudustest või puudulikkusest.

Ka Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) ametlike juhiste (veebilehel: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavarat/milloin-tavarassa-on-virhe/>) kohaselt on kaup defektne, kui puuduvad või on ebapiisavad paigaldusjuhised ning tarbija paigaldus põhjustab kahjustusi.

Komisjon tuvastas, et tarbija paigaldas käepidemed täpselt nii, nagu kaupleja esitatud juhendis kirjeldatud (sahtli välimine külj + seestpoolt kruvi). Sellest hoolimata tekkisid peeglisse mõrad. See tähendab, et defekt ei tulenenud tarbija „valest” paigaldusest, vaid toote enda konstruktsioonist või materjalist (peegel ei talu normaalset paigalduskoormust).

Isegi kui juhend oleks pakis olnud, oleks tulemus olnud sama – seega on tegemist kauba sisemise defektiga, mille eest tarbija ei vastuta.

Lisaks kehtib KSL 5:15 § järgi defekti olemasolu presumptsioon: kui defekt ilmneb 1 aasta jooksul pärast kauba üle andmist (siin alla kuu), siis eeldatakse, et defekt oli olemas üleandmise hetkel. Kaupleja ei ole komisjonile tõendanud vastupidist ehk defekti puudumist üleandmise hetkel. Kaupleja ei ole selgelt tõendanud, et paigaldusjuhised oli pakendisse lisatud.

Kuna kaupleja on keeldunud kauba lepingutingimustega kooskõlla viimisest (parandus või vahetus), on tarbijal KSL 5:19 § alusel õigus nõuda defekti iseloomule vastavat hinna alandust. Hinnaalandus peab olema KSL 5:19a § kohaselt olema proportsionaalne kauba väärtuse langusega.

Komisjon hindas, et 200 euro suurune hinnaalandus 355,44 euro suurusest hinnast ei ole mõistlik ja proportsionaalne, arvestades peegli osa tootel. Komisjon leiab, et toode on kasutuskõlblik ka defektiga, kuigi vähem väärtuslik.

Komisjon hindas asja väärtuse langusest lähtudes mõistlikuks hinnaalanduse määraks 1/5 toote ostuhinnast ehk 71,09 eurot.

Eeltoodust tulenevalt on kauplejal kohustus teha tarbijale 71,09 euro suurune hinnaalandus.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/