

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/25-10439-008
Otsuse kuupäev 2. märts 2026
Komisjoni koosseis Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija
Kaupleja Hansales OÜ, 14398822
Tarbija nõue lepingust taganemine.
Asja läbivaatamise aeg 27. veebr 2026

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija avaldus.
2. Kohustada Hansales OÜ-d tagastama tarbijale 184,78 eurot.

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:

Kaebuse kohaselt ostis tarbija 12.05.2022 kauplejalt amazon.fr vahendusel voodiraami (tellimus 404-0647390-7687500) ning tasus selle eest EUR 184.78. Kaupleja pakkus tootele 10-aastast müügigarantiid. Märtsis 2025 ei olnud voodi enam stabiilne ning hakkas nagisema. 27.03.2025 võttis tarbija kauplejaga ühendust, et olukorrale müügigarantii raames lahendus leida. Algselt palus kaupleja saata voodiraamist video, kuid alates 12.05.2025 ei vasta kaupleja enam tarbija pöördumistele. Otsin 20.05.2022 Hansalesilt Amazoni kaudu voodiraami. See saabus puuduvate osadeta ja mulle saadeti ülejäänud osad juunis 2022. Vahepeal aktiveerisin 10-aastase garantii, mida nad kampaaniana pakkusid ja sain selle Facebooki sõnumi kaudu. Mõne aja pärast hakkas voodi kriuksuma ja seetõttu võtsin 2025. aasta märtsis ühendust Hansalesiga, et näha, kas midagi saab ette võtta (vähem kui 2 aastat ja ka 10-aastase garantii piires). Nad küsisid tõendeid, esmalt pilte, seejärel videoid, mille ma saatsin. Mõne aja pärast nad lõpetasid vastamise (viimane sõnum oli märtsis 2025). Seetõttu võtsin suvel (juulis 2025) ühendust Belgia EL tarbija nõustamiskeskusega, kes seejärel saatsid mind teie juurde. Soovin toote tagastada ja raha tagasi saada. Ma ei usalda seda ettevõtet enam.

Lepingust taganemine.

Kaupleja seisukoht:

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas tarbija kaebuse kauplejale 18.08.2025. Meeldetuletused saadeti 01.09.2025 ja 16.09.2025. Kaupleja Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse pöördumistele ei vasta.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 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- võikutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplejal voodiraami.

Kaupleja pakkus tootele 10-aastast müügigarantii kampaaniat. Tarbija aktiveeris garantii 27.06.2022 Facebooki teel, saates kauplejale tellimuse numbri 404-0647390-7687500. Kaupleja kinnitas garantii aktiveerimist sõnumiga: "Hello, your warranty is activated!".

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdnud 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.

Esitatud video ja tarbija selgituste kohaselt tekitab voodiraam tavapärasel kasutamisel müra ja on ebastabiilne. Kaupleja palus esialgu saata pilte ja videoid, mida tarbija ka tegi. Pärast tõendite saamist ja täpsustavaid küsimusi jalgade kinnituse kohta lõpetas kaupleja tarbijale vastamise.

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 kokkulepitule 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 ilmnenuid 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.

Ost toimus 2022. aastal ning puudus ilmnis tarbija väitel 2025. aasta märtsis.

Komisjon märgib, et tarbijamüügis on seadusjärgse vastutuse (lepingutingimustele mittevastavuse) ajaline ulatus piiratud. Kuivõrd puudus ilmnis ligikaudu kolm aastat pärast tarnekuupäeva, ei saa tarbija nõuet pidada veenvalt rajanevaks üksnes seadusjärgsele 2-aastasele vastutusperioodile.

Samas ei välista see kaubandusliku garantii alusel nõude esitamist, kui kaupleja on andnud tarbijale pikema kestusega garantii.

Tarbija väitel ning lisatud tõendite kohaselt:

- kaupleja pakkus tootele 10-aastast garantiid, ;
- tarbija pöördus puuduse ilmnmisel kaupleja poole garantiist tuleneva lahenduse saamiseks;
- kaupleja algselt menetles pöördumist (küsis fotosid/videoid), kuid seejärel vaigis.

Komisjon loeb tõendatuks, et kaupleja asus tarbija garantiinõuet sisuliselt menetlema. Kaupleja enda seisukohti menetluses ei esitanud. Kaupleja ei ole esitanud TVK-le ühtegi sisulist vastust ega tõendit (sh ei ole vaidlustanud puuduse olemasolu, selle põhjust ega garantiitingimuste kohaldumist). Seetõttu hindab komisjon asja tarbija esitatud tõendite alusel ning arvestab, et kaupleja on jätnud kasutamata võimaluse oma vastuväiteid ja seisukohti esitada.

Komisjon arvestab:

- tegemist on kestvuskaubaga (voodiraam), mille puhul tootest tulenev ebastabiilsus ja nagin mõjutab oluliselt kasutusotstarvet;
- tarbija on puudusest teatanud ja esitanud nõutud tõendeid;
- Garantiiga lubati toote asendamine/ostusumma tagastamine, kuivõrd garantiiga väideti, et voodiraamid on vastupidavad.

kaupleja on katkestanud suhtluse ega ole pakkunud ühtegi lahendust (parandus, varuosad, asendus vms).

Tavapäraselt on esmane õiguskaitsevahend puuduse korral parandamine või asendamine, ning lepingust taganemine on põhjendatud eelkõige siis, kui puudust ei kõrvaldata mõistliku aja jooksul või kaupleja keeldub. Käesolevas asjas on kaupleja sisuliselt keeldunud lahendust pakkumast (vaikimine pärast tõendite saamist ning ka komisjoni pöördumistele mittevastamine). Sellises olukorras peab komisjon tarbija usalduse kadumist ja nõuet tagasimakseks põhjendatuks. Kaupleja tegevusetus tähendab, et tarbijal ei ole realistlikku võimalust saada garantiist tulenevat tulemust muul viisil kui lepingu lõpetamise ja rahalise tagastuse kaudu.

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.

Tarbija on põhistanud ja tõendanud, et tal esines alus lepingust taganeda. VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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/