

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00884
Otsuse kuupäev 18.03.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja President OÜ (16834718)

Tarbija nõue Rahaline nõue 1024,99 eurot. Samuti viivise, leppetrahvi tasumise nõue. Tarbija soovib, et tarbijavaidluste komisjon hindaks viivise kohaldamise võimalust seoses põhjendamatult pika tagasimakse viivitusega.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 1 024,99 eurot VÕS § 189 lg 1 alusel ning 7,67 eurot VÕS § 189 lg 1 ja § 94 lg 1 alusel.
2. Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega (TKS § 60 lg 1).
3. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Tarbija esitas avalduse kaupleja e-poest 11.11.2025.a ostetud pesukastiga voodi Pilv (madratsiga, must 160x200), hinnaga 1024,99 eurot (Tellimus #94058234) osas. Ostjaks oli K.L, keda esindab volikirja alusel J.L.

Tarbija avalduse kohaselt pidi tellimuse täitmise ajaks olema 4 nädalat, kuid voodi sai ta kätte 18.12.2025.a ja koheselt selgus, et voodiraam on kahjustatud. Tarbija võttis kauplejaga samal päeval ühendust ja soovis lahendust allahindluse näol või siis uut detaili. Tarbijale pakuti samal päeval, kas 165 eurot kompensatsiooni või siis katkise osa asendamist uuega.

Lahenduse osas kokkuleppele ei jõutud ja tarbijale lubati tagastada ostusumma. 22.12.2025.a andis tarbija voodi kullerfirmale üle, kellel tarbija selgituste järgi ei õnnestunud kauplejaga kontakti saada 2025.aastal, mistõttu saadi voodi üle anda alles 08.01.2026 a. Aasta lõpus kirjutas kaupleja, et kullerid on puhkusel ja voodi ei ole veel nendeni jõudnud.

Tarbijale vastati 08.01.2026.a, et voodi polnud originaalpakendis ja on saanud täiendavaid

kahjustusi ja ekspertiisi teostatakse. Tarbija selgituste järgi saatis ta voodi tagasi samas pakendis, milles voodi tarniti ning lisas enda poolt veel kilet. Kaupleja jättis transpordikahjustuse tekkepõhjuse välja selgitamata ja soovib alusetult tarbijalt kahjustuste hüvitamist.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluse menetluse käigus, lisas tarbija, et kaupleja ei vaidle vastu, et tegemist oli lepingutingimustele mittevastava kaubaga. Tagastuse viivitus oli tingitud kauplejast ja tarbija ei saa olla vastutav ajavahemiku eest, millal kaup oli transpordiettevõtte valduses. Tõenäoliselt liigutati kaupa vahepealsel perioodil erinevate ladude vahel ja kauba seisukord võis halveneda.

Tarbija pakkis kauba tagastamiseks samaväärselt algsega ja kasutas uut ja täiendavat pakkematerjali, sh spetsiaalselt ostetud pakkekilet. Kaupleja esitatud fotod ei tõenda põhjuslikku seost tarbija tegevuse ja kõigi loetletud kahjustuste vahel ega ka seda, millised kahjustused ei esinenud juba kauba esmasel kättesaamisel. Fotodel on nähtav katkine pakend, mitte aga katkine kaup. Tarbija kahtlustab, et kahjustused on tekitanud kaupleja ise.

Kullerettevõtte otsus ei vabasta kauplejat seadusest tulenevast kohustusest tagastada defektse kauba eest tasutud summa. Väärtuse vähenemine ei ole tekkinud tarbija süül ja tõendamata on, milline osa kahjustusest on tekkinud tarbija süül.

Samuti on tõendamata kaupleja poolt välja toodud hinnangulised kulud ning tegemist on kaupleja äiriskiga. Kaupleja poolt pakutud kompromissi tarbija proportsionaalseks ei pea.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et e-poes on märgitud tarneajaks 4–6 nädalat ja kaup jõudis tarbijani 51. nädalal (18.12.2025), s.o 5. nädalal pärast tellimuse esitamist.

18.12.2025.a teavitas tarbija voodiraami kahjustusest ja tarbijale pakuti kolme lahendust: 1) Kahjustatud detaili tasuta asendamine. 2) Rahaline kompensatsioon või 3) Kauba tagastamine ja lepingu lõpetamine

Rahalises hüvitise kokkuleppele ei jõutud ja edasi lepiti kokku tagastuses.

23.12.2025.a suheldi tarbijaga voodi üle andmise osas, kuid arvestades, et tegemist oli pühadeeelse päevaga, siis polnud võimalik kaupa kaupleja laos vastu võtta. Tarbijat teavitati, et tagastatav kaup peab olema pakendatud originaalpakendisse ja tarbija kinnitas originaalse pakendiga kauba tagasi saatmise.

Voodi saabus kaupleja lattu seisukorras, mis ei vasta originaalpakendile ega tavapärasele tagastamise korrale. Tuvastati purunenud pakendid ja vale kinnitusvahend, originaalpakend olid tehtud kaheks pakiks, liistud olid eraldi pakis, metallraamil esinesid väiksemad värvikahjustused, peatsi kile mitmest kohast katki (ei olnud originaalpakend), pesukast ei olnud originaalpakendis ja põhi küljest lahti murdunud ning alumine nurk kahjustatud, pesukasti otsmises plaadis jookseb läbi mõra (plaat on pooleks), pakendamisel oli kasutatud mittestandardseid materjale (mh kinkepaberit)

Transpordiettevõtte Venipak ei hüvita kahjustusi, kuna kaup ei olnud nõuetekohaselt pakendatud.

Tegemist ei ole transpordikahjustusega, vaid valest pakendamisest tuleneva kahjustusega.

Kaupleja sõnul ei ole kahjustused tekkinud tavapärasest kontrollimisest, vaid valest ümberpakendamisest, osade eraldi lahtivõtmisest ja ümberjaotamisest ja mittesobiva pakendimaterjali kasutamisest.

Voodi ei ole sellises seisus müügikõlblik ja võimalik edasi transportida ilma, et tootel ei võiks tekkida veel lisa kahjustusi.

Voodi on toodetud Poolas ja kahjustuste tõttu tuleb voodi transportida tagasi tehasesse, toota uued detailid (pesukast ja voodiraam), kaup uuesti pakendada ja tagasi Eestisse transportida. Valest pakendamisest tulenevad kahjustused, ümberpakendamine ja logistika tekitavad kauplejale hinnanguliselt 500 € lisakulu.

Kaupleja kompromisettepanekuks on tagasimakse summas 649,99 €, jättes 375 € kulude katteks.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija tellis kauplejalt 11.11.2025 voodi, mis toimetati kohale 18.12.2025, kogumaksumusega 1 024,99 eurot. Kuna voodi oli katki, siis tagastas tarbija kauba ning kaupleja lubas tagasimakse teha 23.12.2025. Kaupleja ei ole makset teinud ning väidab, et tarbija on voodi valesti pakkinud, mistõttu on voodi saanud veelgi kannatada ja põhjustanud hoopis kauplejale kahju.

Komisjon, tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning poolte esitatud tõenditega, rahuldab tarbija avalduse. Otsust põhjendab komisjon alljärgnevalt.

Tarbija ja kaupleja vahel sõlmiti müügileping VÕS § 208 lg 1 ning 4 mõttes, mille kohaselt kohustus kaupleja andma tarbijale üle voodi ning tarbija kohustus tasuma selle eest kokkulepitud hinna. Tarbija on toonud esile, et voodi oli selle kättesaamisel defektne ning kaup tagastati kauplejale järgmisel päeval. Kaupleja ei ole vaidlustanud kauba tagastamist, kuid on leidnud, et kaup on saanud täiendavaid kahjustusi transpordi käigus tarbija tegevuse tõttu ning on seetõttu keeldunud ostusumma tagastamisest.

Komisjon märgib, et VÕS § 218 lg 1 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt eeldatakse, et kahe aasta jooksul asja üleandmisest ilmnenu puudus oli olemas juba üleandmise ajal, kui see ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Käesoleval juhul ilmnes puudus koheselt kauba kättesaamisel, mistõttu tuleb puuduse olemasolu üleandmise ajal eeldada. Vastupidist peab tõendama kaupleja. VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja nõuda asja lepingutingimuste vastavusse viimist või lepingust taganeda. Käesoleval juhul kasutas tarbija õigust kaup tagastada, mida tuleb käsitada lepingust taganemisenä.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja nõuda asja parandamist, asendamist või VÕS § 223 lg 1 alusel lepingust taganeda. Käesoleval juhul kasutas tarbija õigust kaup tagastada, mida tuleb käsitada lepingust taganemisenä VÕS § 223 lg 1 p 4 ja lg 5 alusel. VÕS § 189 lg 1 kohaselt peab lepingust

taganemise korral kumbki lepingupool tagastama teisele poolele lepingu alusel saadu. Seega on kauplejal kohustus tagastada tarbijale ostuhind 1 024,99 eurot.

VÕS § 189 lg 1 viimase lause järgi tuleb tagastatavalt rahalt tasuda intressi alates raha saamisest. Tarbija on teinud makse 1 024,99 eurot 11.11.2025. Kui kohustuselt tuleb vastavalt seadusele või lepingule tasuda intressi, on intressimääraks poolaasta kaupa Euroopa Keskpanga põhirefinantseerimisoperatsioonidele kohaldatav viimane intressimäär enne iga aasta 1. jaanuari ja 1. juulit, kui seaduses või lepinguga ei ole ette nähtud teisiti. Otsuse tegemise seisuga, 18.03.2026, võlgneb kaupleja tarbijale intressi 7,67 eurot summalt 1 024,99 eurot.

Kaupleja väide, et kaup on saanud täiendavaid kahjustusi transpordi käigus tarbija tegevuse tõttu, ei ole tõendatud ega anna alust nõude vähendamiseks.

Lisaks nähtub asjaoludest, et kauba tagastamise viibimine oli tingitud kaupleja enda tegevusest, kuna kauba vastuvõtmine viibis kaupleja kättesaamatuse tõttu. Seetõttu ei saa ka võimalikku täiendavat kahjustumist panna tarbija vastutusele.

VÕS § 108 lg 1 kohaselt võib võlausaldaja nõuda rahalise kohustuse täitmist. Samuti on tarbijal õigus nõuda viivist rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral VÕS § 113 lg 1 alusel.

Lähtudes eeltoodust leiab komisjon, et tarbija avaldus on põhjendatud ning kuulub rahuldamisele. Kauplejal tuleb tarbijale tagastada kokku 1032,66 eurot.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/