

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01774
Otsuse kuupäev 09.05.2026
Komisjoni koosseis Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja RUG Mööbel OÜ (11509646)

Tarbija nõue Kohustada müüjat ja tootjat, kas tagastama kauba eest tasutud summa täies ulatuses või asendama diivani uue, sama mudeli ja nõuetekohase kvaliteediga diivaniga.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kohustada kauplejat asendama defektne diivanidetall.

Asjaolud:

Tarbija ostis 14.01.2026 kauplejalt nurgadiivanvoodi Faro, vasak kreem, hinnaga 1590 eurot. Tarbija avalduse kohaselt teostas ta kaupleja juurest transpordi oma jõududega ja kaup oli pakitud kolme eraldi pakendisse ja kaks nendest viis tarbija korterisse, kuid kolmas ei mahtunud uksest sisse ja selle avas tarbija haagises. Tarbija väitel olid kõik pakendid kauba kättesaamisel terved ja tal oli varasemalt täpselt samasuguse nurgadiivanvoodi ostu kogemus, mille transport ja korterisse vedu kulges ilmes probleemideta. Haagises oleva pakendi avamisel selgus, et sellel diivani osal on mehaanilised kahjustused ja tarbija saatis kauplejale 14.01.2026.a kirja koos fotodega ning soovis kauba asendamist nõuetekohase vastu. Sisulise vastuse sai tarbija 26.01.2026 ja selles kirjutati, et tehas ennast süüdi ei tunnista. Lisaks vastati tarbijale, et transpordi teostas tarbija ja kauba üleandmisel pretensioone ei esitatud. Tarbija selle seisukohaga ei nõusunud, sest kauba üleandmisel oli pakend terve ja tal ei olnud võimalik kahjustust näha. Tarbija on ka varasemalt täpselt samasuguse nurgadiivanvoodi kauplejalt ostnud ja transportinud samal haagisel ja mingeid probleeme ei ilmnenud. Tarbija lisas avaldusele videod, kus on näha kauba mahalaadimine. Videolt on näha, et diivan pakiti lahti juba haagisel ning kolmandat osa ei võetud enne lahtipakkimist pakendist välja. Peale kaupleja vastust tarbijavaidluse menetluse käigus, lisas tarbija, et kaupleja seisukohaga ta ei nõustu ja videolt on näha, et diivani raskeim osa on haagises rihmaga kinni tõmmatud. Varasema kogemuse põhjal teadis tarbija, et raskemat osa on võimalik sisse kanda alles pärast pakendi eemaldamist. Sel põhjusel otsustati pakend eemaldada juba maja juures, enne ülesviimist. Esmalt eemaldati välimine kilekiht ning selle all oli papp, mis kattis diivani täielikult kogu ulatuses. Selle papi tõttu ei olnud võimalik näha mingeid kahjustusi ei poes laadimise ajal ega ka transpordi käigus. Kaupluse juures tarbija pakendit ei avanud, sest usaldas kauplejat, lisaks oleks ee teinud transpordi ohtlikumaks. Kohe pärast papi eemaldamist nägi tarbija, et diivan on kahjustatud ja puuduse avastamise hetkel asus diivan endiselt haagisel. Diivani laadimine haagisele kaupluse juures toimus koos kaupluse töötajatega, kes tõid kauba

alusekäruga.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et diivan on pakitud läbipaistvasse kilepakendisse ja minimaalselt on pakendamisel kasutatud servade kaitseks papiribasid. Kaupleja hinnangul oleks selline defekt diivani haagisesse tõstmisel tuntav. Kõik pakendid olid terved ja ühtegi kahjustatud kohta ei esinenud. Diivan koosneb kolmest pakendist ja kaks suuremat pakendit olid seljaosaga kaubaaluse peal püsti ja kolmas nende peal. Nii tuli kaubaalus kauplusesse ja seisis samal kujul kuni tõsteti tarbija haagisesse Transpordi korraldas tarbija. Kaupleja vastuse kohaselt olid kaks suuremat pakendit praktiliselt samas mõõdus ja kile äravõtmine pakendi suurust kuidagi ei mõjuta. Kahjustusi peab kaupleja löögijälgedeks, mis on tekkinud tugeva löögi või kukkumise tagajärjel. Tootja on kauplejaga samal arvamusel. Kaupleja on koostanud ka ekspertiisiakti, mille kohaselt on diivani seljatoeplaat nihkunud paigast ja tunginud läbi kanga, mistõttu kangas deformeerus välise jõu mõjul, kuid mitte õmbluste või konstruktsiooni ühendust juurest. Konkreetne koht on saanud löögi transportimisel või siis mahalaadimisel või polnud diivan transpordi ajal piisavalt fikseeritud. Lök on tulnud väljastpoolt sissepoole, sest kangakuid on suunaga sisse. Kaupleja on seisukohal, et toode ei kuulu asendamisele ega tagastamisele. Tarbija poolt esitatud videot peab kaupleja puudulikuks ja diivaniosa lindiga kinnitust näha ei ole. Haagises on näha ainult üks diivaniosa, millal ja kuidas toimus kahe osa ülesviimine ning kuidas olid diivaniosad haagisesse paigutatud ja sihtkohta jõudes paiknesid, ei ole videolt näha.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega asub seisukohale, et avaldus tuleb rahuldada.

Tarbija ja kaupleja vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 217¹ lg 2 p 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. VÕS § 217¹ lg 3 p 1 kohaselt peab asi sobima otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse, arvestades Euroopa Liidu ja Eesti õigust ning tehnilisi standardeid või nende puudumise korral konkreetsel tegevusalal kehtivaid valdkondlikke tegevusjuhendeid ning p 2 kohaselt muuhulgas olema seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga. Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem (VÕS § 218 lg 1 esimene lause). 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 (VÕS § 218 lg 2²).

Diivani müügileping poolte vahel sõlmiti 14.01.2026. Transpordi kaupleja juurest teostas tarbija oma jõududega. Kaup paigutati sõiduki katusega haagisesse. Komisjon nõustub kaupleja poolt tehtud ekspertiisiga tuvastatud kahju tekkimise asjaoludes. Kahjustus on ilmselt tekkinud mehhaanilise surve või löögi tagajärjel. Samuti sellega, et kahjustus võis olla tekkinud

transportimisel või mahalaadimise käigus. Teise vigastuse puhul tuvastas kaupleja, et löök on tulnud väljastpoolt sissepoole. See viitab olukorrale, kus on toimunud välimine surve terava serva vastu, näiteks ukse link, ukseraam, trepipiire. Mõlemad pooled on kinnitanud, et väljastamisel oli kauba pakend terve. Kõige suurema pakendi avas tarbija juba haagises, enne tuppa viimist. See välistab kahju tekkimise põhjusena ukse lingid, ukseraamid ning trepipiirded. Tarbija esitas diivani lahti pakkimise kohta videosalvestise. Komisjon leiab, et tarbija poolt tõendina esitatud videosalvestis näitab, et vigastuse avastas tarbija pakendit avades. Videosalvestis lükkab ümber, et kahju tekkis tarbijast tulenevate asjaolude tõttu. Komisjoni hinnangul pidi kahjustus olema olemas juba diivani tarbijale üle andmise ajal. Ilmselt oli pakendatud kahjustatud detail. Vastasel juhul oleksid pooled diivani üleandmise hetkel märganud pakendi kahjustusi. Videosalvestiselt nähtub, et diivani kahjustused ilmnevad tarbija jaoks pärast pakendi eemaldamist. Komisjoni hinnangul saaksid korralikult haagisesse paigutatud diivanile tekkida sellised kahjustused näiteks liiklusõnnetuse käigus. Videosalvestiselt on näha, et haagis on terve ning kahjustusteta. Seega pidid komisjoni hinnangul diivanil olema kahjustused juba enne pakendamist.

VÕS § 220 lg 1 kohaselt peab ostja asja lepingutingimustele mittevastavusest teatama müüjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta asja lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Tarbijalemüügi puhul peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada. Tarbija informeeris kauplejat tähtaegselt. VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist. Tarbija esitas asja asendamise nõude, mille ülaltoodust tulenevalt komisjon rahuldab.

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

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/