

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01080
Otsuse kuupäev 09.05.2026
Komisjoni koosseis Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja OÜ Plaadipunkt (10087775)

Tarbija nõue Lepingust taganemine. Rahaline nõue 238.72 eurot.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Tunnistada tarbija õigust lepingust taganeda.
3. Välja mõista kauplejalt tarbija kasuks 238, 72 eurot.

Asjaolud:

Tarbija ostis 16.11.2025 kauplejalt plaate Chianca Carparo 20, 3x40,6 cm R10B ja Chianca Cursi 100x100 R10B ja Chianca Cursi 20,3x40,6 R10B, hinnaga 238,72 eurot. Tarbija avalduse kohaselt uuris ta juba eelnevalt septembrikuus 2025 Chianca plaatide kohta, sest teda huvitasid plaadid, mis olid kareda pinnaviimistlusega. 10.09.2025 kirjutas küsis tarbija enda sõnul täpsustavalt, kas kareda pinnaga viimistlus kehtib ka siseplaatide puhul ja kuhu nad paigaldamiseks sobivad. Päringule olid lisatud fotod salongis olnud näidisplaatidest. Kaupleja vastas, et Chianca plaatidel on kaks libisemiskindluse klassi (R10B ja R11C), kuid esialgne hinnapakumine koostati juba vale viimistluskoodiga R10B. 09.11.2025 kirjutas tarbija milliseid plaate ta soovib (muutis kogust ja ka värvitooni) ja rõhutas kirja lõpus, et soovib plaate paksusega 8,8 mm ja kiviefektiga ning kareda tekstuuriga plaate ja sai järgmisel päeval pakkumise, millel oli taas märgitud vale viimistluskood R10B. Kaupleja ei teavitanud, et soovitud värvitoonid ei ole tootja poolt kareda viimistlusega saadaval. Samas tootja kataloogis olid soovitud suuruses ja värvides plaadid välja toodud ka kareda tekstuuriga. 18.12.2025 läks tarbija kaubale järgi ja siis selgus, et plaadid ei ole kareda viimistlusega. Tarbija võttis kohe telefoni teel kauplejaga ühendust ja keeldus kaupa vastu võtmast. Edasi järgnes poolte vahel kirjavahetus, mille käigus anti tarbijale 27.12.2025 teada, et tootja värvivalikus tarbija poolt soovitud toonidega karedad plaadid puuduvad ja pakkus kompromissina ainult ühe toote vahetamist. Samas kirjutas kaupleja, et te muutsite toodete tooni ja viimase pakkumise saatmisel ununesid emailis mainimata nüansid. 15.01.2026 kirjutas soovis tarbija müügilepingu lõpetamist ja ostusumma tagastamist. Tarbija on seisukohal, et ta on korduvalt rõhutanud, et soovib kareda viimistlusega plaate ja talle ei öeldud kordagi, et enamik valitud toone/mõõte ei ole üldse kareda viimistlusega saadaval, vastasel juhul ei oleks sellist arusaamatust tekkinud. Samuti ei saa tarbija aru, miks vormistati tellimus ikkagi siledatele plaatidele koodiga R10B. Peale kaupleja vastust tarbijavaiidluste komisjoni menetluse käigus, vastas tarbija, et kaupleja ei lisanud esialgsesse pakkumisse mõlemaid varianti, vaid ainult siledad plaadid. Kogu e-kirjavahetuse jooksul rõhutas tarbija korduvalt soovitud tekstuuri. R11C seeria sileda

pinnatekstuuriga plaate ei olnud salongis üldse eksponeeritud. Salong on piiratud ruumiga ning seal ei ole näidiseid kõigist plaatidest, mida on võimalik tellida ja tarbija ei saanud ilma kaupleja selge teavitusega järeldada, et need ei ole saadaval. Tarbija ei tea kaupleja sortimendi üksikasju. Kaupleja teavitas alles pärast plaatide jõudmist lattu, et tarbija soovitud tekstuur ei ole saadaval. Tarbijat ei teavitatud kirjalikult ega suuliselt, et tekstuuri osas võeti vastu teistsuguseid otsuseid, kui tarbija soovis ja tarbija ei pea teadma kaupleja tootekoode, selleks ongi müügikonsultandid. Salongis olid Chianca puhul väljapanekus ainult tekstuuriga plaadid, mis tähendab, et tarbijal ei olnud füüsiliselt võimalik salongi külastuse ajal muud tüüpi plaatidega tutvuda. Tarbija sõnul peaks tal olema 14-päevane taganemisõigus ja ta tagastas koheselt kauba.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, et esmalt pöördus tarbija nende poole e-kirja teel ja küsis hinnapakumist Chianca plaatidele ja tutvustas oma soove pinnatekstuuri osas, viidates salongi külastusele ja näidispaneelidele. Tarbija mainis, et plaadid olid pinnalt justkui liivase/kareda tekstuuriga ning küsis, kas see kehtib ka siseplaatide puhul ja kas siseplaadid sobivad nii seintele/põrandale, kui ka niiskettesse ruumidesse. Kaupleja vastas oma 10.09.2025 vastuskirjas pakkumisega, kus olid nii sileda (R10B), kui ka karedama (R11C) viimistlusega võimalused. Kaupleja selgitas enda sõnul mõlema viimistluse kasutusotstarvet ja piiranguid (R11C saadaval ainult piiratud toodetel/mõõtudes) ja tarbija esialgses päringus ei olnud täpselt tuvastatav, millist libisemiskindluse klassi ta soovib. Kaupleja müügisalongs on eksponeeritud tootja näidispaneelid R11C libisemiskindlusega kahe tehasevalikus vastava pinnaviimistlusega toodetava tooniga – Cursi ja Ostuni ning R11C pinnaviimistlus on saadaval üksnes piiratud toonides ja mõõtudes. Tarbija lõplikuks valikuks kujunes toon Carparo, mida tootja vastavas mõõdus ja toonis R11C libisemiskindlusega ei tooda, mida kinnitab ka tootja ametlik kataloog. Arvestades neid piiranguid, koostas kaupleja ühtse pinnaviimistlusega tervikliku lahenduse R10B viimistlusega plaatidele, et kogu tellimus oleks ühesuguse pinnatekstuuri ja tehniliste omadustega ega koosneks erineva libisemisklassiga toodetest. Tarbija kinnitas selle pakkumise ja tellimuse ning tasus ettemaksu ilma vastuväiteid esitamata. Vaidluse tekkimisel selgitas kaupleja, et R11C viimistlusega karedad plaadid ei olnud tarbija valitud toonides tootja poolt saadaval. Salongis on eksponeeritud R11C viimistlusega näidispaneelid kahe tooniga Cursi ja Ostuni, mis on saadaval antud viimistluses. Kaupleja pakkus R11C viimistlusega tooteid tarbija esialgses päringus soovitud toonis (toote saadavuse piires), kuid arvel olevad tooted vastavad tellimusele ja tarbija sai lepingutingimustele vastava kauba. Kaupleja selgituste järgi ei toimunud ost e-poest, vaid tarbija külastas salongi ja tutvus toodete ja näidispaneelidega. Tarbija viitas karedale pinnale, kuid valitud tooni ei olnud R11C tootja poolt saadaval. Kaupleja on seisukohal, et tarbija sai tellitud kauba ja selles osa rikkumist ei toimunud. Hiljem pakuti R11C kareda pinnaviimistlusega tooteid esialgse päringu toonides, kuid kokkuleppele ei jõutud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunudesitatud dokumentaalsete tõenditega, asub seisukohale, et tarbija avaldus tuleb rahuldada.

VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule; lg 3 kohaselt loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja

õigel viisil. Esitatud tõenditest nähtub, et leping on poolte vahel sõlmitud, kokkulepitud ostuhind on tarbija poolt kauplejale tasutud. Komisjoni hinnangul tarnis kaupleja tarbijale sellised plaadid, mida tarbija ei soovinud. Lepingueelsest kirjavahetusest nähtub, et tarbija sooviks on olnud kareda tekstuuriga plaatide tellimine. Kaupleja, kes tegutseb oma ala professionaalina, pidi sellest aru saama ning selgitama tarbijale arusaadavalt, et sellised plaate nagu tarbija soovis, tellida võimalik ei olnud. Komisjoni hinnangul jäi tarbija seetõttu ilma sellest, mida ta lepingult ootas. Tarbijat ei saa kohustada vastu võtma selliseid plaate, mida ta ei soovinud. Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada VÕS § 101 lg-s 1 sätestatud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas lepingust taganeda (p 4). VÕS § 116 lg 1 sätestab, et lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud; lg 2 kohaselt on oluliseks lepingurikkumiseks eelkõige selline kohustuse rikkumine, mille tõttu jääb pool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis (p 1). Tarbija maksis kauplejale kauba eest 238, 72 eurot, kuid tarbijal jäi soovitud kaup saamata. Kuivõrd tarbija jäi ilma sellest, mida ta lepingu alusel saada lootis, tuleb kaupleja lepingu rikkumist pidada oluliseks (VÕS 116 lg 2 punkt 1). Eeltoodust tulenevalt võib tarbija komisjoni hinnangul kauplejaga sõlmitud lepingust taganeda. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitäitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Tarbija tasus kauplejale kauba maksumuse summas 238, 72 eurot, mida tal on VÕS § 189 lg 1 alusel õigus tagasi saada.

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/