

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-03395
Otsuse kuupäev	19.05.2026
Komisjoni koosseis	Maria Alajõe
Tarbija	
Kaupleja	Dlb Trading OÜ (11791329)
Tarbija nõue	69 euro tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ja kohustada DLB Trading OÜ-d tagastama tarbijale 69 eurot pärast seda, kui tarbija on kauplejale tagastanud mänguritooli „Giulia“, kusjuures kaupleja peab korraldama asja tagastamise omal kulul.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis 18.11.2025 kaup24.ee veebikeskkonna kaudu kaks mänguritooli, sealhulgas mänguritooli „Giulia“ hinnaga 69 eurot. Tarbija tasus tellimuse eest pangalingiga.

Asjas esitatud tellimuse infos, mille tarbija sai pärast ostu sooritamist, oli vaidlusaluse toote juures müüjana märgitud „Gamer24“. Samuti oli tellimuse infos Kaup24 kontaktina märgitud e-posti aadress pood@kaup24.ee.

Tarbija sai pärast ostu sooritamist arve, millel on müüjana märgitud PPUH Madrex Mariusz Sztobryn, aadressiga Poolas.

Asjas on esitatud ka tagastamise informatsioon, mille järgi tuleb tooted tagastada otse müüjale. Selles dokumendis on müüjaks märgitud „Gamer24“, aadressiks Poolas asuv aadress ning kontaktandmeteks e-posti aadress zenga@zenga.pl ja Poola telefoninumber.

Asjas ei ole esitatud tõendeid selle kohta, milline teave müüja isiku kohta kuvati tarbijale veebilehel enne tellimuse kinnitamist või tellimuse kinnitamise hetkel.

Tarbija esitas 27.12.2025 pretensiooni seoses mänguritooliga „Giulia“, kuna tooli rattad ei

liikunud korrektselt, ei veerenud sujuvalt ning jäid kasutamisel kinni. Tarbija selgitas, et toolid olid jõuluningiks ning avati ja pandi kokku alles 26.12.2025.

Tarbija selgituste kohaselt ei soovinud ta esialgu lepingust taganeda ega raha tagastamist, vaid pidas võimalikuks defektsete rataste asendamist, kuna ülejäänud tool oli tema hinnangul korras. Kaupleja või kaupleja vahendatud isik suunas toote garantiimenetluse. Tool saadeti kontrolli.

Asjas ei ole esitatud garantiimenetluse dokumente, remondiakti, ülevaatuse akti ega muud tõendit, millest nähtuks, kes toote üle vaatas, kus toode üle vaadati, milliseid toiminguid tootega tehti ning kas garantiimenetluse viis läbi Poola ettevõtja PPUH Madrex Mariusz Sztobryn, DLB Trading OÜ või mõni muu isik. Samuti ei nähtu asjas esitatud materjalidest, millal ja kelle poolt saadeti tarbijale uued rattad.

Pärast garantiimenetlust ja tooli tagasisaamist 03.02.2026 avastas tarbija tooli seljatoe tagaküljel uue puuduse: kunstnahk oli rebenenud ja selle alt oli nähtav jäik konstruktsioon. Tarbija teavitas puudusest samal päeval ning edastas fotod kahjustusest. Tarbija selgitas, et tooli ei olnud pärast tagasisaamist kokku pandud ega kasutatud.

Tarbija kinnitas kauplejale, et pakend oli kohaletoimetamisel terve, karbil ei olnud auke, rebendeid ega muljumisjälgi ning seetõttu ei olnud alust kulleriga kahjustusprotokolli koostada. Tarbija on lisaks viidanud enne garantiisse saatmist tehtud fotole, millel on tema sõnul samas piirkonnas näha polstri kahjustus. Tarbija hinnangul kinnitab see, et kahjustus ei saanud tekkida tema poolt lahtipakkimisel pärast toote tagasisaamist.

Tarbija leiab, et toode ei vasta lepingutingimustele. Tarbija hinnangul ilmneseid uuel tootel lühikese aja jooksul mitmed puudused: esmalt rataste mittetoimimine ja seejärel polstri rebend konstruktsiooniserva piirkonnas. Kuna kaupleja keeldus vastutust tunnistamast ja tarbijale sobivat lahendust pakkumast, taganes tarbija müügilepingust ning nõuab ostuhinna 69 eurot tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja väitis esmalt, et DLB Trading OÜ ei ole vaidlusaluse toote müüja, vaid kaup24.ee veebiplatvormi kaudu tegutses müüjana kolmas isik. Kaupleja sõnul oli toote müüjaks PPUH Madrex Mariusz Sztobryn, kelle andmed kajastuvad tarbijale väljastatud arvel. Kaupleja selgitas, et kaup24.ee ostu-müügieeskirjade järgi on müüjaks kaubatellimuses nimetatud füüsiline või juriidiline isik, kelle kaupa veebilehel müüakse ja kes vastutab tellimuse täitmise eest.

Kaupleja selgituste kohaselt kuvatakse müüja, kellega sõlmitakse vastava kauba ostu-müügileping, müüdava kauba kirjelduse juures ning vastava müüja rekvisiidid kantakse kaubatellimusse ja ostjale esitatavale ostukinnitusele ja/või arvele. Kaupleja ei ole siiski esitanud tõendeid selle kohta, milline tooteleht, ostukorvi vaade või tellimuse kinnitamise vaade oli tarbijale ostu sooritamise ajal nähtav.

Kaupleja on väitnud, et tarbija teavitas puudusest otse müüjat ning müüja palvel saadeti toode garantiisse. Kaupleja on samuti viidanud müüja seisukohale, mille järgi ei olnud tooli polstri rebendi puhul tegemist tootmis- ega transpordikahjustusega, vaid tarbija tegevusest tingitud

mehaanilise kahjustusega. Kaupleja ei ole esitanud dokumente, millest nähtuks, et toote garantiimenetluse viis läbi Poola ettevõtja PPUH Madrex Mariusz Sztobryn või et nimetatud ettevõtja tegi iseseisvalt tarbija pretensiooni kohta sisulise otsuse.

Kaupleja esitatud seisukoha kohaselt on kahjustus mehaaniline ning tekkinud pärast toote üleandmist tarbijale, tõenäoliselt lahtipakkimise või kokkupaneku käigus. Tegemist ei ole tootmisega transpordikahjustusega ning seetõttu ei kuulu kahjustus garantii alla. Seisukohas on märgitud, et polstril nähtavad jäljed on „puhtad lõiked“ ning kunstnahk ei kahjustu tootmispinge või materjalidefekti korral sellisel viisil. Samuti on märgitud, et terve välise pakendi korral ei saanud kontsentreeritud mehaaniline sisselõige tekkida transpordi käigus. Lisaks on viidatud, et esimene pretensioon rataste kohta oli põhjustatud juustest ja mustusest ning et tarbija esitas seejärel teise nõude raha tagasisaamiseks.

Kaupleja leidis, et tarbija peab esitama kõik tootega seotud nõuded otse Poola müüjale kui väidetavale müügilepingu poolele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud sidevahendi abil sõlmitud lepingule.

Esmalt hindab komisjon väidet, et DLB Trading OÜ ei ole käesolevas vaidluses õige menetlusosaline, kuna toote müüjaks oli Poola ettevõtja.

Komisjon ei nõustu kaupleja vastuväitega. Sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul peab tarbijale enne lepingu sõlmimist olema selgelt ja arusaadavalt teatavaks tehtud, millise juriidilise isikuga ta lepingu sõlmib, kelle vastu saab ta esitada lepingust tulenevad nõuded ning kelle poole tuleb tal pöörduda puudusega kauba korral. VÕS § 54 lg 1 järgi tuleb tarbijale enne sidevahendi abil lepingu sõlmimist teatavaks teha muu hulgas pakkuja nimi ja aadress. Sama paragrahvi lg 2 järgi tuleb teave esitada vastavuses kasutatava sidevahendiga asjakohasel viisil lihtsas ja arusaadavas keeles.

Kui veebiplatvormi pidaja väidab pärast vaidluse tekkimist, et tema ei ole müügilepingu pool, vaid müüjaks oli kolmas isik, peab ta tõendama, et selline asjaolu oli tarbijale enne lepingu sõlmimist selgelt ja arusaadavalt teatavaks tehtud. Tarbijale ei saa panna riski olukorras, kus sama tehinguga seotud dokumentides kasutatakse erinevaid nimetusi, millest ei nähtu üheselt lepingu pooleks oleva juriidilise isiku ametlik ärinimi.

Käesolevas asjas toimus ost kaup24.ee veebikeskkonnas. Asjas esitatud tellimuse infos, mille tarbija sai pärast ostu sooritamist, oli toote juures müüjaks märgitud „Gamer24“. Tarbijale väljastatud arvel on müüjaks märgitud Poola ettevõtja PPUH Madrex Mariusz Sztobryn. Eraldi tagastamise infos on müüjana märgitud taas „Gamer24“ ning tagastamise aadressiks Poola aadress. Samas garantiitingimustes ja mööbli tagastamise juhistes kasutatakse tarbija suunal läbivalt vormi „meie“, puudustest teavitamiseks on märgitud e-posti aadress pood@kaup24.ee ning dokumendis on kirjeldatud, et puuduse korral otsustavad „meie spetsialistid või toote valmistajad“, kas tegemist

on garantiijuhtumiga. Samuti on dokumendis viidatud Pigu.lt reeglitele ja välisriigi (eeldatavasti Leedu) jaekaubanduse reeglitele.

Komisjon märgib, et need dokumendid on esitatud ostu järel tarbijale edastatud teabena. Need ei tõenda iseenesest, milline teave oli tarbijale nähtav veebilehel enne tellimuse kinnitamist. Samas on need dokumendid olulised hindamaks, kas kaupleja on suutnud tõendada oma väidet, et tarbijale oli müügilepingu pooleks olev isik selgelt ja arusaadavalt teatavaks tehtud.

Kaupleja enda selgituse kohaselt kuvatakse müüja kauba kirjelduse juures ning müüja rekvisiidid kantakse kaubatellimusse, ostukinnitusele ja/või arvele. Kaupleja ei ole siiski esitanud kauba ostmise ajal tarbijale kuvatud tootekirjelduse, ostukorvi ega tellimuse kinnitamise vaate tõendit, millest nähtuks, et tarbijale kuvati enne lepingu sõlmimist Poola ettevõtja ametlik ärinimi ja kontaktandmed. Seetõttu ei ole kaupleja tõendanud oma väidet, et tegelik müüja oli tarbijale enne ostu selgelt ja arusaadavalt teatavaks tehtud.

Ainuüksi see, et pärast ostu väljastatud arvel on müüjana märgitud Poola ettevõtja, ei tõenda, et vastav teave oli tarbijale enne lepingu sõlmimist nõuetekohaselt esitatud. Samuti ei kõrvalda arvel esitatud müüja nimi vastuolu, et tellimuse infos ja tagastamise infos kasutatakse müüjana nimetust „Gamer24“, samas kui garantiitingimustes ja puudustest teavitamise juhistes suunatakse tarbija Kaup24 kontaktidele.

Komisjon peab oluliseks ka seda, et asjas ei ole esitatud dokumente, millest nähtuks, kes tegelikult teostas toote garantiimenetluse või kelle valduses toode garantiimenetluse ajal oli. Kaupleja on väitnud, et pretensiooni lahendas Poola müüja, kuid ei ole esitanud remondiakti, garantiikontrolli dokumenti, transpordidokumente, Poola müüja algset seisukohta ega muud tõendit, millest nähtuks, et toode saadeti Poola ettevõtjale ning et just see ettevõtja vaatas toote üle ja otsustas pretensiooni rahuldamata jätmise.

Asjaolu, et DLB Trading OÜ vahendas tarbijale vastuseid ning et tarbijale esitatud garantiitingimustes suunati puudustest teatama Kaup24 e-posti aadressile, toetab järeldust, et tarbija jaoks toimus pretensiooni lahendamine kaup24.ee kanali kaudu. Kui DLB Trading OÜ väidab, et ta ei vastuta tarbija ees ning et pretensiooni lahendas müügilepingu poolena Poola ettevõtja, pidi DLB Trading OÜ seda ka tõendama. Selliseid tõendeid asjas esitatud ei ole.

Komisjon leiab, et kaupleja ei ole esitanud tõendeid selle kohta, milline müüja isikut puudutav teave kuvati tarbijale enne ostu sooritamist või tellimuse kinnitamise hetkel. Kaupleja ei ole esitanud ostukorvi vaadet, tellimuse kinnitamise vaadet, tootelehe kuvatõmmist ega muud tõendit, millest nähtuks, et tarbijale kuvati enne lepingu sõlmimist selgelt kaupleja ametlik ärinimi ja aadress. Arvestades, et peale ostus sooritamist on tarbijale esitatud dokumentides vastuoluline info, ei saa komisjon lugeda tõendatuks kaupleja väidet, et tarbijale oli enne lepingu sõlmimist selgelt arusaadav, et müügilepingu pooleks ei ole DLB Trading OÜ. Ebaselge ja vastuolulise teabe riski ei saa panna tarbijale. Kuna ost toimus kaup24.ee veebikeskkonnas, tarbijaga suhtlus toimus Kaup24 kontaktide kaudu ning ostu järel edastatud dokumentides kasutati erinevaid müüjatähistusi, käsitab komisjon käesolevat vaidlust tarbija ja DLB Trading OÜ vahelise tarbijavaidlusena.

Järgnevalt hindab komisjon, kas tarbijal oli alus müügilepingust taganeda.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. Asi peab muu hulgas olema seda liiki asjale tavaliselt omase kvaliteedi ja tavaliste toimivusomadustega, mida tarbija võib mõistlikult eeldada. Uus mänguritool peab olema kasutatav tavapärasel otstarbel, selle rattad peavad võimaldama tooli tavapärasest liikumist ning polster ei tohi tavapärase kasutuselevõtu käigus rebeneda.

VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi korral, et ühe aasta jooksul pärast asja ostjale üleandmist ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Seega lasub kauplejal käesolevas asjas kohustus tõendada, et puudus tekkis pärast asja üleandmist tarbija tegevuse tõttu või muul põhjusel, mille eest kaupleja ei vastuta.

Asjas ei ole vaidlust, et tarbija teatas rataste probleemist lühikese aja jooksul pärast tooli kokkupanekut ja esmakordset kasutamist. Samuti ei ole vaidlust, et pärast garantiimenetlust teatas tarbija samal päeval tooli seljatoe tagakülje polstri rebendist. Mõlemad puudused ilmnesisid oluliselt vähem kui ühe aasta jooksul pärast asja üleandmist.

Kaupleja on väitnud, et rataste probleem oli tingitud kasutuskeskkonnast ning polstri rebend oli mehaaniline kahjustus, mis tekkis tarbija lahtipakkimise või kokkupaneku käigus. Kaupleja ei ole siiski esitanud sõltumatut ekspertiisi, garantiikontrolli akti ega muud kontrollitavat tehnilist tõendit, mis kinnitaks, et kahjustus tekkis tarbija tegevuse tõttu.

Kaupleja esitab menetluses tsiteeringuna väidetava müüja seisukoha, kuid asjas ei ole esitatud selle seisukoha algdokumenti ega andmeid selle kohta, kes, millal ja millise kontrolli tulemusel nimetatud hinnangu andis. Seetõttu saab komisjon käsitada seda üksnes kaupleja vastuväitena, mitte sõltumatu või kontrollitava tehnilise tõendina.

Komisjon peab oluliseks, et puudusega kauba korral ei piisa tarbija nõude rahuldamata jätmiseks üldsõnalisest viitest mehaanilisele kahjustusele või võimalusele, et kahjustus võis tekkida tarbija tegevuse tõttu. Kui kaupleja soovib vastutusest vabaneda põhjusel, et puudus tekkis tarbijast tuleneval põhjusel, peab kaupleja seda tõendama. Käesolevas asjas ei ole kaupleja tõendanud, et tarbija kasutas tooli ebaõigesti, avas pakendi terariistaga viisil, mis sai kahjustada tooli seljatuge, või tekitas muul viisil polstri rebendi.

Kaupleja viide sellele, et väline pakend oli terve, ei välista iseenesest kauba lepingutingimustele mittevastavust. Kui pakend on terve, võib see välistada üksnes välise transpordikahjustuse tõenäosust, kuid ei tõenda, et puudus ei olnud seotud tootmise, materjali, konstruktsiooni, varasema käitlemise, garantiimenetluse või müüja korraldatud transpordiga. Samuti ei tõenda terve pakend, et kahjustuse põhjustas tarbija.

Kaupleja ei ole tõendanud ka väidet, et rataste probleem oli põhjustatud juustest või mustusest. Selle väite kinnituseks ei ole esitatud garantiikontrolli akti, fotosid ega muud tõendit. Seetõttu ei saa komisjon lugeda tõendatuks, et rataste mittetoimimine oli põhjustatud tarbija kasutusest või hooldamata jätmisest.

Komisjon ei pea asjakohaseks kaupleja vahendatud seisukohas esitatud väidet, et tegemist oli tarbija teise katsega raha tagasi saada. Asjas esitatud 27.12.2025 pretensioonist nähtub, et tarbija palus esmalt lahendust rataste probleemile ning nimetas võimalike lahendustena rataste vahetust

või toote asendamist. Tarbija ei nõudnud esimeses pöördumises ostuhinna tagastamist. Seetõttu ei toeta asjas esitatud tõendid kaupleja väidet tarbija pahausksest eesmärgist.

VÕS § 222 lg 1 järgi võib ostja asja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist. VÕS § 223 lg 1 järgi võib ostja müügilepingust taganeda muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist teostanud, kui lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdest asi lepingutingimustega vastavusse viia, kui müüja keeldub asja lepingutingimustega vastavusse viimisest või kui puudus on nii tõsine, et õigustab kohest taganemist. VÕS § 223 lg 5 kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi korral lepingutingimustele mittevastavuse olulisust.

Käesolevas asjas ilmneseid tarbija ostetud toolil järjest mitu puudust. Esmalt ei töötnud rattad tavapäraselt ning pärast garantiimenetlust avastas tarbija tooli polstri rebendi. Kaupleja ei ole tõendanud, et puudused tekkisid tarbija tegevuse tõttu. Kaupleja ei pakkunud tarbijale pärast polstri rebendi ilmnemist parandamist, asendamist ega muud tarbijale sobivat lahendust, vaid keeldus vastutusest. Sellises olukorras oli tarbijal õigus müügilepingust taganeda.

Komisjon märgib, et kaupleja ei saa vastutusest vabaneda üksnes viitega sellele, et sisulise hinnangu andis väidetavalt kolmas isik. Kui kaupleja tugineb kolmanda isiku seisukohale, peab olema võimalik tuvastada, kes selle seisukoha andis, millise kontrolli põhjal see anti ja milline on selle seos vaidlusaluse tootega. Käesolevas asjas ei ole selliseid dokumente esitatud, mistõttu ei saa komisjon seisukohta käsitleda sõltumatu või piisavalt kontrollitava tehnilise tõendina.

Lepingust taganemise tagajärjed tulenevad VÕS § 189 lg-st 1, mille järgi võib lepingust taganemise korral kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Seetõttu tuleb kauplejal tagastada tarbijale vaidlusaluse tooli ostuhind 69 eurot ning tarbijal tuleb tagastada kauplejale mänguritool „Giulia“.

Kuna taganemine on tingitud asja lepingutingimustele mittevastavusest, peab kaupleja korraldama asja tagastamise viisil, mis ei põhjusta tarbijale täiendavaid põhjendamatuid kulusid. Tarbijalt ei saa nõuda puudusega kauba tagastamist viisil, mis paneks tema kanda müüja isiku või tagastamiskoha ebaselgusest tulenevad kulud või riskid.

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija avalduse.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/