

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05014
Otsuse kuupäev 26.05.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja E-LUX KODUTEHNIKA OÜ (10348939)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Jätta tarbija kaebus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija soetas 20.03.2026. a kauplejalt valamu Franke KXX 110-51 ja korvsõelaga äravoolu Lira (arve nr 730524) ja tasus nende eest samal päeval 640 eurot.

Tarbija sai valamu kaupleja laost kätte, kus selgus, et toote kaal on 18,5 kg. Tarbija on 23.03.2026. a teavitanud kauplejat, et soovib lepingust taganeda. Lepingueelselt ei olnud tarbijale infot toote kaalu kohta esitatud. Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga vähendada tagastatavat summat 20% võrra.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et oluline teave puudus enne ostu. Toote kaal (18,5 kg) ei olnud esitatud ei müügiprotsessi käigus ega tootekirjelduses. Kauba kättesaamisel teavitas tarbijat toote kaalust esmakordselt laotöötaja. Kaupleja väide, et keraamiliste valamute kaal on üldteada fakt, ei ole põhjendatud, kuna tegemist ei ole tavapärase tarbijale üldteada infoga, või see fakt on teada ainult spetsialistidele või selliste toodetega töötavatele inimestele. Arvestades, et kaal mõjutab otseselt paigaldusvõimalusi, on toote kaal antud juhul oluline omadus.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja toob oma vastuses tarbija nõudele kokkuvõtlikult välja, et

- tarbijal puudub seadusest tulenev õigus käesolevast müügilepingust taganeda, kuna tegemist ei ole kaug- ega väljaspool äriruume sõlmitud lepinguga.
- tootel puuduvad puudused VÕS § 217 tähenduses.
- müüja ei ole rikkunud VÕS § 14 teavitamiskohustust, sest toote kaal ei ole tööpinna alla paigaldamise seisukohalt tehniliselt oluline tegur ega saa seetõttu olla lepingu sõlmimise seisukohalt oluline teave.
- tarbija faktiliste toimingute loogika viitab ostujärgsele meelemuutusele kõõgi värvilahenduse osas, mis ei ole seadusest tulenev alus tagastusnõudeks.

- müüja on tarbijale pakkunud heatahtliku lahendusena vahetust oma sortimendi raames, mille tarbija keeldus vastu võtmast, nõudes konkurendi toodet.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 26.03.2026

Avalduses toodud asjaolude kohaselt soovib tarbija ostusumma tagastamist seoses lepingust taganemisega. Tarbija tutvus kaupluses kauba näidisega 14.03.2026, sai müügikonsultatsiooni, 20.03.2026 edastas kaupleja hinnapakumise, mille ta kohaselt tasus. Kauba väljastamisel kaupluses alles teavitati tarbijat, et valamu on raske, kaal on 18,5 kg. Seega leiab tarbija, et talle ei antud eelnevalt olulist teavet ostetava kraanikausi kaalu osas.

Kaupleja ei nõustu tarbijaga, on seisukohal, et tarbija ei pidanud eseme kaalu ostuotsuse tegemisel oluliseks valiku kriteeriumiks ega küsinud seda müügikonsultandilt. Kuivõrd müügi leping sõlmiti kaupluses, siis ei kohaldu VÕS § 46 ja § 52 tulenev taganemisõigus. Kraanikausi kaal ei ole ka oluline tegur selle paigaldamisel tööpinna alla, seega vastab kaup VÕS § 217 nõuetele. Kauba kaal ei oluline teave VÕS § 14 mõttes.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt 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 ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Vaidluse all ei ole, et pooled sõlmsid valamu Franke KXX 110-51 ostu-müügi lepingu ja kaup on ka tarbija valduses. Keskne küsimus on selles, kas rikutud on VÕS § 14` kehtestatud teavitamiskohustust ja kas leping on sõlmitud väljaspool äriruume või sidevahendi abil või esineb muu alus VÕS § 101 lg 1 p 4 kohase õiguskaitsevahendi kohaldamiseks.

VÕS § 14 ` sätestab kaupleja poolse lepingueelse teabe andmise kohustuse tarbijaga sõlmitava lepingu puhul. Sätte eesmärk on sätestada lepingueelsed teavitamiskohustused tarbijaga sõlmitavate lepingute puhul. vaid teavitamiskohustuse rikkumise korral järgneb kaupleja vastutus VÕS § 208 lg 1 kohaselt 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 ostuhinna rahas ja võtma asja vastutus VÕS § 115 lg 1 alusel. Tarbija on avalduses esile toonud, et ta sai müügikonsultatsiooni kaupluses, kui tutvus valamu näidisega. Tellimuskinnituses 730524 on märgitud valamu omadused: keraamiline, alt monteeritav, polaarvalge ja korvsõelaga äravool ja hind 640 eurot. Komisjon leiab, et tarbija etteheide ei ole põhjendatud, et puudus oluline teave VÕS § 14 mõttes. Kauba kaalu osas tarbija ostuotsuse tegemisel päringut ei teinud ja kauba tehnilised olulised andmed on piisavalt välja toodud tootekirjelduses. Tarbija ei ole ka komisjonile oma avalduses põhistanud, miks valamu kaal pärast ostu sooritamist ja vastu võtmist sobimatuks on osutunud. TsMS § 235 kohaselt väite põhistamine on kohtule väite põhjendamine selliselt, et põhjenduste õigsust eeldades saab kohus lugeda väite usutavaks. Põhistamiseks kohustatud isik võib kasutada selleks kõiki seadusega lubatud tõendeid, samuti tõendus vahendeid, mida ei ole seaduses tõendiks loetud või mis ei ole tõendile ettenähtud protsessuaalsus vormis, muu hulgas allkirjastatud kinnitust, kui

seaduses ei ole sätestatud teisiti. Samuti on kaupleja esile toonud, et tarbija soovis valamu asendust Blanco valamuga, kuid teises värvitoonis. TKS § 16 lg 2 kohaselt on kauplemisvõte eksitav, kui selles esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitamise viis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ning selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Sama paragrahvi lõike 2 punkti 2 kohaselt hõlmab selline teave ka kauba peamisi omadusi. Komisjoni hinnangul on tarbija saanud olulise vajaliku teabe.

VÕS § 52 lg 1 kohaselt sidevahendi abil sõlmitud lepinguks loetakse ettevõtja ja tarbija vahelist lepingut, kui: 1) leping sõlmitakse selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis; 3) ettevõtja ja tarbija ei viibi lepingu sõlmimisel ühel ajal koos samas kohas ja 4) lepingupoolte tahteavaldused lepingu sõlmimiseks, sealhulgas tarbija tahteavaldus võtta endale lepingulised kohustused (edaspidi tellimus), edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil. Käesolevalt ei ole tõendamist leidnud, et sõlmiti VÕS § 208 lg 4 tarbijalepingu müügi tunnustele vastav leping sidevahendi abil, kuivõrd kõik eeldused ei ole selle kvalifitseerimiseks täidetud. Kirjeldatud olukorras ei ole tegemist VÕS § 52 mõttes sidevahendi abil sõlmitud lepinguga, kui leping sõlmiti lõplikult poes ning sidevahendit (e-post) kasutati vaid pakkumise/hinnapakumise edastamiseks. VÕS § 52 järgi sidevahendi abil sõlmitud leping eeldab mh seda, et kaupleja ja tarbija ei viibi lepingu sõlmimisel ühel ajal koos samas kohas, ning lepingu sõlmimiseks vajalikud tahteavaldused edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil. Seega VÕS § 52 mõttes sidevahendi abil sõlmitud lepinguga on tegemist, kui lepingu sõlmimine toimus täielikult e-teenuste teel. Antud juhul on ka tarbija kinnitanud, et tutvus tootega poes, sai müügiteabe ja müüja saatis hinnapakumise, tarbija ostjana tasus e-arve alusel ning sai kauba kauplusest. Seega ei kohaldu 14 päevane taganemisõigus, kuivõrd tegemist ei ole tehinguga sidevahendi abil VÕS § 52 mõttes ega väljaspool äriruume VÕS § 46 mõttes.

TKS § 16 lg 2 kohaselt on kauplemisvõte eksitav, kui selles esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitamise viis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ning selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Sama paragrahvi lõike 2 punkti 2 kohaselt hõlmab selline teave ka kauba peamisi omadusi.

VÕS § 2 lg 1 järgi on võlasuhe õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist. VÕS § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 1 lg 3 sätestab, et rohkem kui kahe poole vahel sõlmitud lepingutele (mitmepoolne leping) kohaldatakse käesolevas seaduses lepingute kohta sätestatud, kui see ei ole vastuolus lepingu olemuse ega eesmärgiga. VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumise esitamise ja sellele nõustumise andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingu pooled on saavutanud kokkuleppe.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. Käesolevas asjas ei ole tarbija esile toonud, et ostetud valamud ei vasta lepingutingimustele VÕS § 217 mõttes. Tarbija avalduse kohaselt puudutab etteheide olulise teabe mittedaamist valamud kaalu osas, mis komisjoni hinnangul kaupleja teavitamise kohustuse rikkumiseks ei kvalifitseeru.

Komisjon märgib, et pooltel on võimalik lahendada tekkinud probleem kokkuleppel.

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

TKS § 60 kohaselt, kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda

sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/