

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05152
Otsuse kuupäev 10.06.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja OÜ Allprint (11929348)

Tarbija nõue Tarbija on soovinud tagastada summa nende pluuside eest mille mõõdud ei vastanud lubatule:

“Minimaalne nõue oleks 22 pusa eest (17,21x 22)+24% KM= 469,48 €, kuid vajadusel saame tagastada ka kogu tellimuse), sel juhul soovime, et tagastataks kogusumma 554,85 €.”

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale 26 laste pusa WK001 eest tasutud ostuhind summas 554,85 eurot samaaegselt tarbija poolt kaupade tagastamisega. Kui tarbija tagastab kauplejale pusasid vähem kui ostetud, tuleb kauplejal tagastada tarbijale ostuhind vastavalt tarbija tagastatud pusade arvule.
3. 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).
4. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Tarbija edastas avalduses üksikasjaliku selgituse tekkinud olukorrast:

"Tellija tellis Allprint OÜ-st e-posti teel oma lapse klassi kõigile lastele jõuluningiks 26 eritrukiga laste pusa (Arve nr 4006).

• *Tellija sai pusad kätte 12. detsembril, need tundusid juba esmapilgul väikesed, kuid kuna need olid lastele üllatuseks, siis sel päeval selga proovida ei saanud. Pidu toimus 16. detsembril. Lapsed said pusad kätte ning ütlesid, et enamikule need olid väikesed. Tellija andis samal päeval (16. detsembril) Allprintile meili teel pusade mittesobivusest teada tuues välja, et pusade mõõdud ei ole proportsioonis – varrukad on väga lühikesed (varruka mõõt oli suuruste tabelist puudu),*

pusa kitsas ja kangest materjalist, peaava on väike. Lisaks puudus märkus, et pusa ei vasta tavapärasele vanusele (st. et peaks valima mitu numbrit tavapärasest suurema suuruse). Tellija eeldas, et seepeale ettevõtte vastab, vähemalt vabandab ning pakub välja omapoolse lahenduse, kuid sellele meilile ei ole Tellija Allprintilt siiani saanud. Kuna vahepeal olid pühad, siis plaanis Tellija ettevõttega uuesti ühendust võtta jaanuaris. Kuna kogu tellimusega seonduv on kujunenud üsna aeganõudvaks, siis tegeles edasise suhtlusega Allprintiga edasi mitu erinevat lapsevanemat (M-L. L ja H. P). Kõigi osapoolte kirjavahetus on esitatud eraldi failidena.

- Osad lapsed said kingid kätte alles jaanuaris. Paljud lapsevanemad andsid teada, et tema lapsele on pusa väike. Lapsevanem M-L. L-it lubas asjaga ise edasi tegeleda ja saatis 8. jaanuaril Allprinti esimese meili lisades ka foto oma 10-aastasest lapsest Allprintist tellitud 12/13-aastase mõõtu pusaga, mis oli pesemata ja kasutamata ja millelt on näha, et varrukad on juba praegu liiga lühikesed, pusa kitsas ja isegi ohtlik, sest laps ei saanud ise pusa seest välja. Mõõdud olid väiksemad kui Allprinti poolt tellimuslehel etteantud mõõdud.

- 9. jaanuaril vastas Allprint M-L. L-le, et nad tellivad kulleri ja et me saadaksime probleemsed pused neile – see oli esimene vastus alates 16. detsembrist.

- Kogusime kokku 22 probleemset pusa (4 last jätsid pused endale) ja saatsime 14. jaanuar need Allprinti. Allprintis on need siia maani (v.a. üks pusa, sest üks lapsevanem jõudis sel enne järel käia kui tehti otsus pöörduda Tarbijakaitseametile poole).

- Kui pused olid Allprinti kohale jõudnud, väitis firma esindaja, et ta mõõtis kõik pused üle ja kõik vastasid nende poolt meile esitatud mõõdutabeli suurustele välja arvatud see 1 pusa, millest saadeti foto ja mille põhjal koguti ka 22 pusa kokku. Allprint süüdistas M-L. L-t pusa valesti pesemises ja selle töötlemises/deformeerimises (kuigi pusa oli pesemata ja kasutamata ja on seda siiani). Lisaks süüdistati kirjavahetuses M-L. L-t, et ta on pusa ise halvasti laua peale pannud ja seega valed mõõdud saanud.

- Ühes järgnevas kirjas väitis M. P jällegi, et mõõtis nüüd siis kõik pused üle ja kõik vastavad mõõtudele välja arvatud 5 pusa, mida on kõiki on pestud ja seega meie poolt töödeldud. Allprint ei näe probleemi, et pused drastiliselt muutunud peale 1, 2 korda pesemist. Ja väide pole jällegi tõsi, sest suur osa pusadest oli pesemata (nt konkreetselt Tellija laste pused 1 lilla suuruses 12/13 ja 1 roheline suuruses 12/13, kuigi oli tellitud varuga 2 suurust suurem). Paljudele lastele oli pusa väike ja seda ei saanud kasutada, seega ei näinud põhjust kasutuskõlbmatut pusa kohe pesema hakata.

- Osad väiksemat kasvu lapsed siiski alguses proovisid vaatamata väikestele mõõtudele pusa kanda ja pesid seda. Peale pesemist tuhmus kohe pusa värv ja materjal muutus, seda on väga hästi näha ka Allprinti poolt saadetud fotodelt. Pesemisel eraldus pusalt palju karvu, mis jäid teiste pesus olnud riiete külge. Pusa sai kasutuses olla u 2 nädalat, seega seda oli ehk korra/ paar pestud, mis ei tohiks kindlasti nii suurt kvaliteedi muutust nagu fotodel näha esile kutsuda ja igal pestud tootel. Seega seame kahtluse alla ka pusade kvaliteedi.

- Meili teel öeldi meile korduvalt, et oleme ise süüdi, et tegime tellimuse valesti või ei küsinud varruka pikkust. Lisati, et kui oleksime kvaliteetsemat toodet tahtnud oleksid nad meile seda pakkunud kallima toote näol.

Meile ei mainitud kordagi, et tegemist on n-ö madalama kvaliteediga tootega ja meile tehti ainult 1 konkreetne pakkumine Allprinti poolt. Esialgne pakkumine (Pakkumine 3251) tehti hoopis muule täiskasvanute pusale. Tellija täpsustas, et vaja oleks laste pusasid. Seejärel pakuti välja pusa, mille lõpuks tellisime, hind pidi jääma samaks. Seega konkreetse toote odavast tooriku hinnast ja madalast kvaliteedist meid ei teavitatud. Ühe toote kohta kujunes hinnaks üle 21 €, mis ei tundu ka niivõrd odav olevat. Samuti ei osanud tellijana ette näha, et peaks ise konkreetselt küsima, et ega selle mudeli varruka pikkus ebanormaalselt lühike ei ole. Eeldasime tellijana, et see vastab väljareklaamitud vanusele 12/13-aastase tavapärasele varruka pikkusele. Allprint väitis ka, et

lapsed ongi erinevad jms, kuid oleks siis tegu paari lapsega, kellele suurus ei sobi. Praeguses olukorras ei sobi pusa 22 lapsele, on vähetõenäoline, et viga on klassitäies ebastandardsetes mõõtudes lastes.

- *Allprinti esindaja ei võta mingit endapoolset vastutust siiaamaani pusade suurusele/vanusele mittevastavuse kohta – väga lühikesed varrukad, ahistavalt kitsas lõige ja kange materjal, kuigi pakkumises oli öeldud “classic modern relaxed fit”. Allprinti ainuke pakutud lahendus on tellida neilt soodushinnaga uued “kvaliteetsemad” pused (Pakkumine 3526), mille mõõdutabeli nad meile saatsid. Uue pakutud 12-aastase lapse pusa rinnaümbermõõt on 2 cm kitsam kui esialgselt tellitud pusadel ja 4 cm pikem ehk veel ebaproportsionaalsem. Varruka pikkus on küll esialgse 44 cm asemel 56 cm.*

- *M-L. L sõnul on olnud tema suhtlus Allprinti esindaja, Mikk Põlluaasaga äärmiselt ebameeldiv, klienti süüdistav ja ründav ning vastused on veninud kuni 2 nädalat.*

- *Googeldades Allprinti reviewsid leiab sarnaseid kogemusi nagu meil. Samas väitis Allprint meile telefonisuhtluses, et kõigile teistele on pused selga läinud ja ainult meil on probleem, et ei lähe.*

Tellija soov ja nõue Allprintile:

- *Lapsevanemad ei ole uue pusa tellimisest samast firmast huvitatud ja soovivad ebasobiva toote eest kogu raha tagasi, et tellida lastele uus kingitus mõnelt usaldusväärsemalt pakkujalt. Minimaalne nõue oleks 22 pusa eest $(17,21 \times 22) + 24\% \text{ KM} = 469,48 \text{ €}$, kuid vajadusel saame tagastada ka kogu tellimuse), sel juhul soovime, et tagastataks kogusumma 554,85 €.*

Tellija küsimused ja põhjendused

- *Mõõdutabelis on toote suuruse valikuks toodud välja lapse vanus, pikkuse vahemik, rinna ümbermõõt ja pusa pikkus. Enamik inimesi valib riideid harjumuspäraselt lapse vanuse ja pikkuse järgi. Kas tellija peab oskama tulla selle peale, et võib-olla kaks ülejäänud mõõtu on seejuures ebaloogilised ja ei kattu vanuse ja pikkusega? Kui kõik vanemad oleks mõõtnud oma lapsed kodus ära, tekiks hüpoteetiliselt järgmine küsimus - millist mõõtu sel juhul peaks usaldama kui pusa mõõdud ei kattu tavapärase pikkuse ja vanusega?*

- *Pused olid ka üldiselt väikesed, aga üks häirivamaid probleeme olid liiga lühikesed varrukad. Allprinti väide on, et me tegime vale tellimuse kuna ei küsinud varruka mõõtu, mida ei ole esitatud. Kas tellija peab tulema selle peale, et küsida just varruka mõõtu kõigist puuduolevatest mõõtudest? Kui varruka mõõt on see, mis määrab toote kasutamiskõlblikkuse, siis kas ei peaks Allprint seda mõõtu ise esitama ja ka üle rõhutama selle olulisust, sest see ei ole tavapärane kriteerium, mille alusel toodet tellides suurust valida.*

- *Osad vanemad mõõtsid pused (mis ei olnud veel pesus olnud) hiljem ära kui probleem oli avaldunud ning ütlevad, et pusa on veel väiksem kui toodud mõõdud. Allprint väidab, et pused on õiges suuruses, v.a. 5 pusa, mida on valesti pestud. Kui kõik 5 pusa on pesemisel muutnud suurust ning muutnud need kasutuskõlbmatult väikeseks, tekib küsimus, kas pused on mõeldud kandmiseks ilma pesemata või kui suur on võimalus, et kõik, kes pused pesid, tegid seda ebasobivalt?*

- *Kui tegemist on reklaamkinke tegeva ettevõttega, kus väga tihti tellitakse kaupa mittepersonaalselt ehk kasutaja mõõdud ei ole tellides teada, siis kas tellija peab suutma veenduda, et esitatud mõõdud on piisavalt standardsed ja sobivad kingiks (antud juhul lastele)? Reviewdest on näha, et me ei ole ainsad, kelle jaoks suurused ei sobinud, kuigi Allprint väidab vastupidist.*

- *Kuna reviewdest tuleb välja, et toodete suurustega on varem olnud probleeme, siis kas Allprint ei oleks pidanud juhtinud tähelepanu, et suurused on tavapärasest erinevad?*

- *Kui pused on tellitud 26-le lapsele ja enamikule on väikesed (kuigi mitmed tellisid pigem*

suurema suuruse), siis kui tõenäoline on, et enamik klassi lapsi on ebaproportsionaalsete mõõtudega ja kõigile teistele lähevad pused selga.

- Sama küsimus tekib mõõtmise kohta. 26 lapsevanemat said need mõõdnud ühe infona pakkumisest. Kui keegi neist ei tulnud selle peale, et peab lapse eraldi ära mõõtma ning kontrollima iga esitatud mõõtu või küsima midagi lisaks, siis kas see on Allprinti poolt loogiline ootus ning väide, et tellimisel on tehtud viga?"

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu Tarbija seisukohtadega ning edastas alljärgneva selgituse:

"Allprint OÜ seisukoht on, et kliendi pretensioon ja rahulolematus tulenevad kliendi enda tehtud valikutest, mitte toodete puudustest ega kaupleja tegevusest. Allprint OÜ ei nõustu käsitlema kliendi pretensiooni kaupleja veana, kuna tarnitud tooted vastavad esitatud pakkumisele ja kokkulepitud tingimustele.

Ettevõtte lähtub oma tegevuses objektiivsest olukorrast. Kui klient teeb toodete valikul otsuse, mis hiljem ei vasta tema ootustele, ei saa sellega kaasnevat rahalist vastutust panna kauplejale. Samuti ei saa pidada põhjendatuks olukorda, kus kliendi enda valikust tulenevat rahulolematust püütakse hiljem esitada kaupleja veana.

Allprint OÜ mõistab, et tekkinud olukord on kliendi jaoks ebameeldiv ning on heas usus püüdnud leida kompromisslahendusi. Selleks on kliendile pakutud muu hulgas:

selgitusi üleantud pusade kohta ja hea tahte märgina 25%-list allahindlust (vt Fail nr. 1 selgitused ja allahindlus);

järgnevalt tellitavate toodete pakkumist 25%-lise soodustusega (vt Fail nr. 2 järgnevate toodete pakkumine suure soodustusega);

korduvat kinnitust 25%-lise sooduspakkumise kohta (vt Fail nr. 3 järgnevate toodete pakkumine suure soodustusega).

Kliendile üle antud tooted vastavad esitatud pakkumisele. Klient esitas kirjaliku päringu sooviga: „Sooviks tavalist ilma kapuutsita mudelit, millist saaksite pakkuda kõige parema hinnaga.“ Allprint OÜ pakkus sellele vastava, hinnalt soodsaima mudeli, mis vastas kliendi esitatud tingimustele.

Kui kliendil oleks olnud täiendavaid ootusi või täpsemaid nõudeid, oleks tal olnud võimalus need enne tellimuse vormistamist esitada. Samuti oli kliendil võimalik tutvuda toodetega kohapeal või tellida näidiseid, kuid ta ei kasutanud neid võimalusi ega esitanud täiendavaid küsimusi.

Allprint OÜ esitas kliendile hinnapakkumise, toodete mõõdutabeli ning viite kodulehele, kust oli võimalik saada täiendavat infot (vt Fail nr. 4 FW_ Hinnapakkumine laste eridisainiga pused ja Fail nr. 5 FW_ Hinnapakkumine laste eridisainiga pused.msg). Tarnitud tooted vastavad esitatud andmetele ja tingimustele.

Suhtluse kronoloogia

Kliendi poolt kaebuses esitatud kronoloogia ei vasta tegelikkusele.

kliendi esialgne pretensioon esitati 16.12.2026;

Allprint OÜ vastas pretensioonile 06.01.2026 ning vabandas vastuse viibimise pärast seoses pühadeperioodiga (vt Fail nr. 6 esimene vastus pretensioonile);

kliendi esindaja esimene pöördumine tehti 05.01.2026, mitte 08.01.2026 (vt Fail nr. 6 esimene vastus pretensioonile).

Seega ei vasta tõele kaebuse väited, nagu oleks esimene vastus saabunud alles 09.01.2026 või et kliendiga ei oleks suheldud.

Tagastatud tooted asuvad Allprint OÜ kontoris ning kliendile on teatatud, et ta võib need igal ajal tööajal kätte saada aadressilt Alajaama tn 1, Tallinn (vt Fail nr. 7 pused on Allprint OÜ kontoris ja neile on iga hetk võimalik järgi tulla).

Toodete vastavus ja kvaliteet

Kliendi väited toodete mittevastavuse kohta ei ole põhjendatud.

Tagastatud toodete kontrollimisel selgus, et osa neist oli kasutatud ja pestud, kuigi algselt esitati kauplejale väide, et tooted on kasutamata. Tekstiiliesemete kasutamine, sh nende pesemine ja pesemistemperatuur, trummelkuivatus jms asjaolud võib mõjutada mh toodete mõõtmeid ja välimust, k.a värvi säilimist.

Allprint OÜ mõõtis kõik tooted korrektselt ning töötlemata tooted vastasid esitatud mõõtudele. Mõõtmistulemused, selgitused ja pildimaterjal on edastatud kliendile vastuseks kliendi selgitusele ja fotodele (vt Fail nr. 8 Küsimus pusade suuruste kohta ja Fail nr. 9 klient väidab, et toode justkui ei sobi ja ei vasta mõõtudele, lisatud ka kliendipoolne pilt).

Kliendi väited toodete sobimatuse kohta (nt varrukate pikkus, lõige) on subjektiivsed ega tõenda toote puudust. Erineva kehaehitusega inimestele ei pruugi sama lõige sobida ühtemoodi. Lisaks on Allprint OÜ teinud võrdluse reaalse kasutusega (vt Fail nr. 10 Küsimus pusade suuruste kohta (2)).

Kliendi võrdlus teise tootjaga ei ole asjakohane, kuna erinevatel tootjatel on erinevad lõiked ja mõõdud. Samuti on tuvastatav, et kliendi poolt tehtud mõõtmised ei ole olnud korrektsed (vt Fail nr. 11 Küsimus pusade suuruste kohta).

Pesemine ja kasutamine

Kliendi väited toodete kvaliteedi halvenemise kohta pärast pesemist on vastuolulised.

Esialgses suhtluses ei mainitud toodete kasutamist ega pesemist, kuid kaebusest selgub, et tooted olid kasutuses olnud ning neid oli pestud.

Tekstiiltoodete hooldamisel tuleb järgida hooldusjuhiseid, mis on kirjas riideeseme küljes oleval hooldusmärgisel. Vale hooldus võib mõjutada nii materjali omadusi kui ka välimust, mis antud juhul ongi juhtunud.

Väide, et toodetelt eralduvad pesemisel loomakarvad, ei ole põhjendatud. Fotodel nähtav materjal viitab pigem välisele saastumisele (nt koduloomade karvad) (vt Fail nr. 12 loomade karvu täis toode ja Fail nr. 13 loomade karvu täis toode).

Suhtlus kliendiga

Väited Allprint OÜ ebaviisaka või ründava suhtluse kohta ei vasta tõele. Kogu suhtlus on toimunud kirjalikult ning selle sisu on kontrollitav. Ettevõtte on suhelnud kliendiga korrektselt ja viisakalt. Vastupidist väita võimaldavaid tõendeid ei eksisteeri.

Mainekahju puudutavad väited

Kliendi väide internetis leiduvate negatiivsete kogemuste kohta ei vasta tegelikkusele. Negatiivsed hinnangud ilmusid vahetult pärast vaidluse eskaleerumist ning on seotud käesoleva juhtumiga. Teisisõnu pärinevad negatiivsed hinnangud käesoleva kaebuse taga olevatelt inimestelt ja on sisestatud kauplejast negatiivse kuvandi loomise ning kaebuse jaoks tõendi kunstliku loomise eesmärgil (vt Fail nr. 14 Tahtlik maine kahjustamine Googles).

Tarbija taganemisõiguse mittekohaldatavus

Lisaks ülaltoodule on kaupleja seisukohal, et ka õigusliku poole pealt puudub tarbija kaebuse rahuldamiseks alus. Esmalt juhib Allprint OÜ tähelepanu asjaolule, et käesoleval juhul ei kohaldu võlaõigusseaduse (VÕS) § 49 lõikes 1 sätestatud tarbija taganemisõigus, millest tulenevalt tarbija võib väljaspool äriruume sõlmitavast lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Nimelt näeb VÕS § 47 lg 3 p 3 ette, et VÕS § 49 lg-s 1 sätestatud taganemisõigust ei kohaldata lepingule, mille esemeks on sellise asja üleandmine, mis on valmistatud tarbija esitatud nõuete järgi või mis on selgelt kohandatud konkreetse tarbija vajadustele. VÕS-i kommenteeritud väljaandes on selgitatud, et taganemisõiguse välistamise eesmärgiks on mitte jätta ettevõtja kanda riski, et tema tehtud investeering spetsiifiliselt antud tarbija jaoks valmistatud või kohandatud kauba osas hilisema taganemisõiguse tõttu kaotatuks osutub. Asi loetakse „selgelt kohandatuks konkreetse tarbija vajadustele“ juhul, kui tarbija tehtud valikud muudavad asja sedavõrd spetsiifiliseks, et ettevõtjal oleks seda hiljem väga raske või võimatu mõnele teisele kliendile müüa. Ehkki konkreetset juhul valiti pusa kaupleja poolt pakutud variantide hulgast, trükiti sellele siiditrükina spetsiifiline tellija poolt soovitud kujundus. Selliseid pusasid, kui need tagastatakse, ei ole võimalik mõnele teisele kliendile müüa. Järelikult on tegemist konkreetse(te) tarbija(te) vajadusteks kohaldatud toodetega, millele tarbija taganemisõigus ei laiene.

Kui Allprint OÜ kauplejana on toodet viimistlenud kliendi soovide kohaselt, trükkides sellele tellija soovitud mitte-eemaldatava kujutise, ning toode ise vastab kaupleja poolt avaldatud omadustele ega ole puudustega, siis ei ole kaupleja kohustatud kaupu tagasi võtma ja raha tagastama.

Isegi juhul, kui tarbija taganemisõigust siiski kohalduvaks pidada, esitati raha tagastamise nõue, mida võib tõlgendada taganemisavaldusena, pärast 14 päeva möödumist pusade üleandmisest.

Suhtluse käigus esitas tarbija väite, et 75% pusadest ei ole kasutuskõlblikud, kuid raha sooviti tagasi kogu tellitud partii eest, s.t ka nende 25% toodete eest, millede osas pretensioone ei olnud. Kauplejale jääb siiani selgusetuks, millisel alusel peaks ta tagastama raha ka nende toodete eest, millede osas mingisuguseid pretensioone ei esitatud. Sellist kohustust seadusest ei tulene.

Kokkuvõttes on kaupleja seisukohal, et:

tarnitud tooted vastavad esitatud pakkumisele ja tingimustele;

klient ei esitanud enne tellimust täpsustavaid küsimusi ega kasutanud võimalust toodetega eelnevalt tutvuda;

osa toodetest oli kasutatud ja pestud, mis mõjutab nende omadusi;

kliendi rahulolematus tuleneb eelkõige subjektiivsetest ootustest ja tehtud valikutest;

kliendil puudub seadusest tulenev taganemisõigus;

taganemisõiguse kohaldumise korral on selle kasutamise soovist teavitatud hilinevalt ja ka toodete osas, millede kvaliteedi kohta ei ole pretensioone esitatud.

Seetõttu ei pea Allprint OÜ põhjendatuks kliendi pretensiooni rahuldamist ega rahalise vastutuse võtmist. Kaupleja palub jätta kaebus rahuldamata. "

Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon, tutvunud asja materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub

rahuldamisele. Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija tellis kauplejalt 26 lastepusa mudeliga B&C ID.332 Crew Kids. Samuti ei ole poolte vahel vaidlust selles, et kaupleja edastas enne tellimuse esitamist toodete mõõdutabeli, milles olid toodud poolrinna laius (A) ja üldpikkus (B).

Poolte vaidlus seisneb selles, kas müüdud tooted vastasid lepingutingimustele. Pusade tellimisega sõlmisid tarbija ja kaupleja tarbijalemüügilepingu VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 208 lg 1 kohaselt 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. Müügilepingu sätteid kohaldatakse ka lepingutele, mis on sõlmitud asja valmistatava asja tellimiseks.

Kaupleja on seisukohal, et tooted vastavad mõõdutabelile ning seetõttu puudub alus tarbija nõude rahuldamiseks. Tarbija leiab, et toodete tegelik suurus ei vasta mõistlikule ootusele, mis tekib suurusele 12/13 aastat (152–161 cm) viitava märgistuse põhjal. Tarbija hinnangul olid eelkõige toodete varrukad ebaproportsionaalselt lühikesed ja kitsad, mistõttu ei olnud pusad sihtotstarbeliselt kasutatavad.

Komisjon selgitab, et müüja peab andma ostjale üle asja, mis vastab lepingutingimustele (VÕS § 217). Tarbijalemüügi puhul peab asi muu hulgas vastama kirjeldusele, omadustele ja muule teabele, mille müüja on tarbijale enne lepingu sõlmimist esitanud. Lisaks peab asi olema sellise kvaliteedi ja omadustega, mida tarbija võib asja olemust arvestades mõistlikult eeldada.

Komisjon nõustub kauplejaga osas, et esitatud fotodelt nähtuvalt vastavad toodete rindkere laius ja üldpikkus üldjoontes kaupleja poolt esitatud mõõdutabelile. Seetõttu ei saa komisjon järeldada, et mõõdutabelis toodud A- ja B-mõõdud oleksid olnud ebaõiged. Samas ei piirdu asja lepingutingimustele vastavuse hindamine üksnes mõõdutabelis esitatud mõõtude kontrollimisega.

Komisjon peab oluliseks, et vaidluse keskmes ei ole rindkere laius ega üldpikkus, vaid varrukate pikkus ja sellest tulenev kasutuskõlblikkus. Menetluses on tuvastatud, et kaupleja poolt esitatud mõõdutabel ei sisaldanud varruka pikkuse mõõtu. Seetõttu puudus tarbijal enne ostu võimalus hinnata, kas toote varrukate mõõt vastab tema vajadustele. Laste rõivaste puhul on varruka pikkus oluline suurust määrav omadus. Kui müüja annab tarbijale suuruse valimiseks mõõdutabeli, peab tarbijal olema võimalik selle alusel teha informeeritud ostuotsus. Käesolevas asjas ei olnud tarbijale avaldatud teave piisav, et hinnata rõivaeseme sobivust tervikuna. Komisjon arvestab asjaolu, et tarbija tellis toodete suurused lähtudes kaupleja enda poolt kasutatud suurusmärgistusest „152–161 cm“. Mõistlik tarbija võib sellise märgistuse puhul eeldada, et toode sobib nimetatud pikkusvahemikku kuuluvale lapsele tavapärasel kasutamisel. Menetluses esitatud selgituste kohaselt osutusid mitmed pusad lastele ebamugavaks just varrukate lühiduse tõttu ning probleem ei puudutanud üksikut toodet või üksikut last.

05.01.2026 tarbija poolt kauplejale saadetud e-kirjas märgib tarbija, et pusade suurused ei ole õiged. Tarbija valis pakutud variantides välja kõige suurema variandi ehk pusa 12-13 aastastele (mõõdus 152-161). 08.01.2026 e-kirjas on tarbija kauplejale andnud märku, et tellitud 12-13 aastastele lastele mõeldud pusade varrukate pikkus oli 44 cm, samas kui Norrisoni koolipusade, 11-12 aastastele lastele, varrukate pikkus on 55 cm.

Komisjoni hinnangul on ca 44 cm pikkused varrukad liiga lühikesed pusadele, mis on mõeldud 12-13 aastastele ja mis peaksid sobima lastele mõõdus 152-161. Komisjon tugineb selle järelduse

tegemisel tarbija poolt osundatud Norrsioni pusade mõõtmetele kui ka internetist avalikult kättesaadavale teabele. Seejuures ei võta komisjon seisukohta selles, kui pikad pidanuks varrukad täpselt olema, sest see asjaolu ei mõjuta järeldust, et vaidlusaluste pusade varrukad olid tavapärasest oluliselt lühemad. Komisjoni hinnangul ei saa mõistlik tarbija eeldada, et suurusele 12–13 aastat (152–161 cm) vastava pusa varrukad on üksnes ligikaudu 44 cm pikkused. Seetõttu ei vastanud toote omadused tarbija mõistlikele ootustele, mis kujunesid kaupleja poolt esitatud suurusmäärgistuse põhjal. Asjaolu, et kaupleja mõõdutabel ei sisaldanud varruka pikkust, ei välista kaupleja vastutust, kuivõrd just varruka pikkus osutus käesolevas vaidluses toote kasutuskõlblikkust määravaks omaduseks. Komisjoni hinnangul ei vastanud kaup seetõttu lepingutingimustele.

VÕS § 77 lg 1 kohaselt peab võlgnik täitma kohustuse lepingule või seadusele vastava kvaliteediga. Kui lepingulise kohustuse täitmise kvaliteet ei tulene lepingust või seadusest, peab lepingupool kohustuse täitma asjaolusid arvestades vähemalt keskmise kvaliteediga (VÕS § 77 lg 1). Komisjoni hinnangul eeldanuks keskmine kvaliteet, et pusade varrukate pikkused jäävad vähemalt üle 50 cm.

Kuna kokkulepitud omadused varrukate mõõdus puudusid, siis VÕS § 217¹ lg 2 p 2 kohaselt ei ole täidetud seadusega sätestatud eeldus, mille kohaselt peab asi olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada.

Kaupleja on menetluses viidanud asjaolule, et tooted vastasid tema poolt edastatud mõõdutabelile ning tarbija oleks pidanud enne tellimuse esitamist tellima näidissuurused või laskma lastel tooteid proovida. Komisjon ei nõustu selle seisukohaga. Tarbijalt ei saa mõistlikult eeldada täiendavate proovinäidiste tellimist olukorras, kus kaupleja on juba esitanud toodete suurusinfo ning sidunud suurused konkreetsete vanuse- ja pikkusvahemikega. Tarbijal oli õigus lähtuda kaupleja poolt esitatud teabest ning eeldada, et selle alusel on võimalik teha ostuotsus.

Samuti ei pea komisjon otsustavaks kaupleja viidet ühe pusa pesemisele. Tarbija esitas pretensiooni kogu tellimuse suhtes enne vaidluse tekkimist ning vaidlus puudutas eelkõige toodete varrukate pikkust ja üldist kasutuskõlblikkust. Menetluses puuduvad tõendid selle kohta, et tarbija pretensioon oleks tingitud üksnes ühe konkreetse toote hilisemast pesemisest või töötlemisest.

Komisjon arvestab ka asjaolu, et probleem ei puudutanud üksikut toodet, vaid märkimisväärset osa tellimusest. See toetab tarbija väidet, et tegemist ei olnud üksikjuhtumi või konkreetse lapse eripärasest tuleneva sobivusprobleemiga, vaid toodete omadusest tuleneva puudusega.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja asja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda asja parandamist või asendamist. Kui lepingutingimustele vastavusse viimine ei ole võimalik või müüja sellest keeldub, on ostjal õigus kasutada muid seadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid.

Käesolevas asjas on kaupleja asunud seisukohale, et tooted vastavad lepingutingimustele ega ole tunnistanud puuduse olemasolu. Seetõttu puudub alus eeldada, et kaupleja viiks kauba vabatahtlikult lepingutingimustele vastavaks. Järelikult oli tarbijal õigus tehingust taganeda VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel. Taganemisavaldus on kauplejale esitatud 24.02.2026 e-kirja teel, milles tarbija palus kanda raha tagasi 10 päeva jooksul kõikide ostetud pusade ees, hiljemalt 06.03.2026. Kaupleja ei pidanud avaldust põhjendatuks.

Kõiki asjaolusid kogumis hinnates leiab komisjon, et kaupleja andis tarbijale üle kauba, mis ei vastanud tarbija mõistlikele ootustele ega seda liiki asjade tavapärastele omadustele. Pusade varrukad olid suurusmärgistust ja sihtgruppi arvestades ebaproportsionaalselt lühikesed ning seetõttu ei olnud kaup vähemalt keskmise kvaliteediga, mis andis tarbijale õiguse lepingust taganeda VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel. Ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline (VÕS § 223 lg 5).

Eeltoodust tulenevalt kuulub tarbija avaldus rahuldamisele. Tarbijal on kohustus tagastada lepingutingimustele mittevastavad pused ning saada tagasi nende eest tasutud ostuhind.

Tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

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/