

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06945
Otsuse kuupäev 23.06.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja INTERCOM GROUP OÜ (10113432)

Tarbija nõue Hinna alandamine 200 euro ulatuses

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt ja kohustada kauplejat alandama lepinguhinda 100 euro võrra. Ülejäänud osas jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus 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 sõlmis 18.12.2025 kauplejaga müügilepingu saunavarustuse ostmiseks hinnaga 792,84 eurot. Tarbija tasus tellitud kauba eest täies ulatuses.

Kaupleja tarnis tellitud kauba osade kaupa. Üks tellitud toode – SELJATUGI HAAB 28x300x2050 mm (hind 77,11 eurot) – jäi lubatud tähtajaks tarnimata. Kaupleja kinnitas tarbijale 27.02.2026, et puuduv kaup saabub hiljemalt 10.03.2026, kuid ei täitnud kohustust ka selleks tähtpäevaks. Tarbija pöördus korduvalt kaupleja poole ning andis täiendavad mõistlikud tähtajad: 13.03.2026 ja 20.03.2026. Kaupleja ei täitnud kohustust kummakski tähtpäevaks.

10.04.2026 kinnitas kaupleja, et seljatugi pannakse samal päeval teele. Toode ei jõudnud tarbijani aga ka selleks kuupäevaks ning tarniti lõpuks 18.04.2026, s.o ligikaudu neli kuud pärast tellimuse esitamist.

Tarbija esitas 27.03.2026 kauplejale hinna alandamise nõude 200 euro ulatuses. Kaupleja keeldus 24.04.2026 hinnalangeusest, viidates ettearvamatule olukorrale.

Tarbija selgitas, et puuduva detaili tõttu ei olnud võimalik ehitus- ja viimistlustööd lõpetada ega sauna sihtotstarbeliselt kasutada. Tellitud saunavarustus koosnes heledast haavapuust detailidest, mille puhul tuleb puidukaitsetöö teostada ühtselt pärast kogu komplekti paigaldamist. Seetõttu ei seisnenud rikkumine üksnes ühe detaili hilinevud tarnimises, vaid kogu tellitud lahenduse

pikaajalises kasutamiskõlbmatuses.

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu. Kaupleja palub jätta tarbija 200 euro suuruse hinna alandamise nõude rahuldamata, viidates ettearvamatule olukorrale. Kaupleja on vaidluse rahumeelseks lõpetamiseks pakkunud tarbijale ühekordset 30 euro suurust soodustust või kinkekaarti järgmise ostu jaoks, rõhutades, et see ei tähenda tarbija nõude õigeksvõtmist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja palub jätta tarbija 200 euro suuruse lepinguhinna alandamise nõude rahuldamata.

Vaidluse rahumeelseks lõpetamiseks ja kliendisuhte hoidmiseks on Kaupleja valmis pakkuma tarbijale ühekordset 30 euro suurust soodustust / kinkekaarti järgmise ostu jaoks. Kaupleja rõhutab, et seda pakkumist ei saa käsitada tarbija nõude õigeksvõtmisena, vaid heatahtliku kompromissina.

Komisjoni põhjendus:

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

VÕS § 208 lg 1 kohaselt kohustub müüja müügilepinguga andma asja ostjale üle ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale; ostja aga kohustub tasuma ostuhinna ning võtma asja vastu. Poolte vahel tekkis müügilepingust tulenev võlasuhe, mille kohaselt pidi kaupleja andma tarbijale üle kõik tellitud saunavarustuse osad kokkulepitud tingimustel ja mõistliku aja jooksul.

VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. Asjas ei ole vaidlust selles, et kaupleja täitis lepingust tuleneva üleandmiskohustuse osaliselt hilinemisega – seljatugi tarniti ligikaudu neli kuud pärast tellimust ja üle kahe kuu pärast kaupleja enda poolt lubatud viimast tähtaega. Seega on lepingurikkumine VÕS § 100 tähenduses tuvastatud.

Kaupleja on viidanud ettearvamatule olukorrale. VÕS § 103 lg 1 kohaselt vastutab kohustuse rikkuja üksnes siis, kui ta ei suuda tõendada, et rikkumine oli tingitud temast sõltumatust asjaolust, mida ta ei saanud mõjutada ega mille esinemist ta ei pidanud lepingu sõlmimisel ette nägema. Lisaks näeb VÕS § 103 lg 2 ette, et kohustuse rikkumise põhjustanud kolmanda isiku – sh kaupleja tarnija – tegevus või tegevusetus ei vabasta kohustuse täitmisest. Tarbija ei olnud lepingulises suhtes kaupleja tarnijaga, vaid üksnes kauplejaga, kes vastutab oma tarneahela korralduse eest tarbija ees.

Kaupleja ei ole esitanud tõendeid asjaolu kohta, mis kvalifitseeruks VÕS § 103 lg 1 tähenduses vabandava asjaoluna. Üldine viide ettearvamatule olukorrale ei ole piisav, kui kaupleja ei selgita ega tõenda, milles takistus seisnes, miks seda ei saanud lepingu sõlmimisel ette näha ning miks ei olnud võimalik takistust või selle tagajärgi vältida või ületada. Komisjon leiab, et tuvastatud asjaoludele vastavad tavapärased tarneraskused ja korraldusprobleemid kuuluvad kaupleja

ettevõtlusriski hulka ega vabasta teda vastutusest.

VÕS § 101 lg 1 p 4 kohaselt võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral alandada hinda. VÕS § 112 lg 1 kohaselt võib lepingupool, kes võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohase ja mittekohase täitmise väärtuse suhtega. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtust ei saa täpselt kindlaks teha, tuleb väärtuste suurus määrata asjaolusid arvestades.

Komisjon märgib, et hinna alandamise proportsionaalsust tuleb hinnata lähtudes kogu lepingust, mitte üksnes puuduva detaili eraldiseisvast hinnast. Kaupleja käsitus, mille kohaselt saab rikkumist samastada üksnes 77,11 euro suuruse toote hilinevad tarnimisega, on liialt kitsas. Tarbija tellis saunavarustuse tervikliku lahendusena ning tarbija esitatud ja kaupleja poolt sisuliselt vaidlustamata selgituste kohaselt takistas puuduv detail kogu saunaviimistluse lõpetamist. Tarbija väitel tuleb haavapuust detailide puidukaitsekäitlemine teostada ühtselt pärast kõigi osade paigaldamist, mistõttu ei saanud tarbija kasutada tellitud lahendust terviklikult ligikaudu nelja kuu vältel. Kaupleja ei ole seda argumentatsiooni ümber lükanud.

Samas ei pea komisjon põhjendatuks tarbija nõuet täies ulatuses. Komisjon arvestab järgmisi kaalutlusi:

Hinna alandamist toetavad asjaolud: kaupleja viivitus ulatus ligikaudu nelja kuuni; kaupleja ei täitnud ka enda poolt hiljem lubatud tähtaegu (sh 27.02.2026 lubatud tähtaeg 10.03.2026 ja 10.04.2026 lubatud tarnimine samal päeval); tarbija pöördus korduvalt kaupleja poole ning andis mõistlikke lisatähtaegu; tarbija ei saanud puuduva detaili tõttu tellitud saunavarustust terviklikult viimistleda ega kasutada.

Hinna alandamist piiravad asjaolud: tarbija sai suurema osa tellimusest kauplejalt õigeaegselt; seljatugi tarniti tarbijale lõpuks üle ning tarbija sai lepingu eseme tervikuna kätte; asjas ei ole esitatud tõendeid konkreetsete lisakulude (nt töötlemisel kallinemise), saamata jäänud kasutuse rahalise väärtuse ega muude täpselt mõõdetavate kahjude kohta.

Nendest kaalutlustest lähtudes peab komisjon põhjendatuks hinna alandamist 100 euro ulatuses. Nimetatud summa peegeldab tarbijale tekkinud tegelikku ebamugavust ning tellitud lahenduse pikaajalist kasutusvõimetust, võttes samal ajal arvesse, et konkreetsete lisakulude on tõendamata ja tellimuse esemena saadud kaup on tarbijale üle antud.

Kaupleja pakutud 30 euro suurune soodustus või kinkekaart järgmise ostu jaoks ei kujuta endast piisavat õiguskaitsevahendit. See ei ole rahaline kompensatsioon lepingust tulenevate kohustuste rikkumise eest, vaid tingimuslik soodustus, mis on seotud tarbija võimaliku tulevase ostuga ja mis ei taasta mõistlikul määral tasakaalu olukorras, kus tarbija võttis vastu viivitusega täitmise. Lisaks puudub tarbijal pärast käesolevat kogemust alus usaldada, et sama kaupleja juures ostmine on otstarbekas.

Komisjon leidis, et tuginedes eelnimetatule tuleb tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja on kohustatud alandama hinda 100 euro võrra ja maksma tarbijale välja 100 eurot. Ülejäänud osas jätta tarbija nõue rahuldamata.

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/