

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06684
Otsuse kuupäev 25.06.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Asja asendamine

Resolutsioon:

- Rahuldada Tarbija avaldus.
- Kohustada Kauplejat asendama Tarbijale müüdud sisseehitatud nõudepesumasin Bosch SMV8YCX02E lepingutingimustele vastava samasuguse või samaväärse uue tootega.
- Asendamine peab toimuma Kaupleja kulul. Kaupleja kannab puudusega asja äraveo, asendustoote kohaletoimetamise ning asja asendamisega seotud muud vajalikud kulud.
- Kauplejal on õigus nõuda Tarbijalt puudusega asja tagastamist asendustoote üleandmisel või poolte vahel kokkulepitud muul viisil.
- Komisjoni otsus tuleb täita 30 päeva jooksul, arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui pooled ei lepi kokku Tarbijale soodsamas täitmiskorras. Tarbijakaitseaduse järgi on kauplejal komisjoni otsuse järgimiseks 30 päeva arvates selle TTJA veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Asjaolud:

Tarbija tellis 09.03.2026. a kaupleja e-poest bigbox.ee erinevaid tooteid, mh sisseehitatud nõudepesumasina Bosch (arve nr NBBE00100260) ja on selle eest tasunud lunamaksena kullerile.

Tarbija sai toote kätte 17.03.2026. a ja on esitanud kauplejale 20.04.2026. a pretensiooni seoses lahtipakkimisel sellel tuvastatud puudusega (korpus mõlkis).

Kaupleja seisukoht:

Toode tarniti tarbijale 17.03.2026. Saadeti võeti kohaletoimetamise hetkel vastu ilma kaebuste või täiendavate märkusteta toote või selle pakendi seisukorra kohta.

Veebipoe bigbox.ee kohaletoimetamise tingimustes on selgelt märgitud, et enne kauba vastuvõtmist peab tarbija kontrollima pakside arvu; kontrollima saadetise silte; kontrollima toodet ja selle sisu; teatama koheselt kõigist märgatud erinevustest või kahjustustest.

Tarbija teavitas müüjat võimalikust mehaanilisest kahjustusest alles 20.04.2026 ehk rohkem kui üks kuu pärast toote kohaletoimetamist.

Teatatud puudus on mehaanilist laadi (mõlk seadme korpuses). Sellistel juhtudel on eriti oluline, et kahjustus dokumenteeritakse ja sellest teatatakse kohe pärast kohaletoimetamist, et oleks võimalik objektiivselt hinnata kahjustuse asjaolusid ja päritolu.

Kuna võimalikust kahjustusest teatati alles rohkem kui kuu aega pärast kohaletoimetamist, jäi seade kogu selle perioodi jooksul tarbija valdusesse. Selle aja jooksul võidi seadet transportida, liigutada, paigaldada või muul viisil käsitseda, mistõttu ei ole enam võimalik objektiivselt kindlaks teha väidetava kahjustuse tekkimise aega ega põhjust.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse järgi lahendab tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid tarbijavaidlusi Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutsev tarbijavaidluste komisjon. Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel; kui suulist arutamist ei peeta vajalikuks, lahendatakse vaidlus kirjalikus menetluses.

Komisjon märgib Tarbija taotluse kohta jätta Kaupleja hilinenud seisukoht arvestamata, et vastuse hilinemine ei tähenda automaatselt Tarbija avalduse rahuldamist. Komisjon peab ka sellisel juhul hindama toimikus olevaid tõendeid ja kohaldama õigust. Käesolevas asjas on Kaupleja seisukoht sisult peamiselt vastuväide Tarbija nõudele ning Tarbija on sellele vastanud. Komisjon arvestab Kaupleja väiteid, kuid hindab neid tõendite ja tarbijalemüügi tõendamiskoormise reeglite järgi. Kaupleja seisukohale ei saa omistada tõendi tähendust ulatuses, milles see sisaldab vaid oletusi asja võimaliku hilisema kahjustamise kohta.

VÕS § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. VÕS § 208 lg 1 järgi kohustub müüja müügilepinguga andma ostjale asja üle ja tegema võimalikuks omandi ülemineku, ostja kohustub tasuma ostuhinna ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüügiga tegemist siis, kui tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Käesolevas asjas on tõendatud, et Tarbija ostis Kaupleja e-poest kodumasina, Kaupleja tegutses ettevõtjana ning Tarbija ostis asja füüsilise isikuna. Seega vastab poolte vaheline leping tarbijalemüügi tunnustele.

VÕS § 217 järgi peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele. Tarbijalemüügi puhul tuleb asja vastavust hinnata muu hulgas asja kirjelduse, kvaliteedi, kasutusviisi, tavapäraste omaduste ja nende ootuste järgi, mida tarbija võib seda liiki asja puhul mõistlikult eeldada. Uue sisseehitatud nõudepesumasina puhul võib tarbija mõistlikult eeldada, et seadme korpus ei ole mõlkinud. Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et Tarbija ostis kahjustatud, kasutatud või defektiga seadme. Arvel on märgitud tavaline Bosch SMV8YCX02E sisseehitatud nõudepesumasin. Kaupleja ei ole ka ümberlükanud väiteid, et defekt võis olla Tarbija tekitatud. Seetõttu järeldab komisjon, et seadme korpusel olev mõlk on asja lepingutingimustele mittevastavus.

VÕS § 220 lg 1 järgi peab ostja teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale

mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta mittevastavusest teada sai või pidi teada saama; tarbijalemüügi puhul peab tarbija teatama mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast mittevastavusest teada saamist. Riigikohtu praktikas on selgitatud, et puudusest teatamata jätmisel võib ostja kaotada õiguse asja lepingutingimustele mittevastavusele tugineda. Käesolevas asjas Tarbija teatas Kauplejale puudusest 20.04.2026. Kaup anti üle 17.03.2026. Seega teatas Tarbija puudusest vähem kui kahe kuu jooksul kauba üleandmisest ja tema enda väitel samal päeval, mil ta puuduse avastas. Komisjon loeb Tarbija teavitamiskohustuse täidetuks.

Kaupleja väidab, et Tarbija võttis saadetise 17.03.2026 vastu ilma märkusteta. Komisjon loeb selle asjaolu tõendatuks. Sellest ei järeldu siiski, et nõudepesumasin anti Tarbijale üle lepingutingimustele vastavana. Märkusteta vastuvõtmine tõendab üksnes seda, et Tarbija ei fikseerinud kauba või pakendi kahjustust üleandmise hetkel. See ei tõenda, et seadme korpuse mõlk puudus üleandmise ajal. Vaidlusalune kahjustus asub seadme korpusel, mitte tingimata välispakendi nähtaval pinnal. Tegemist on integreeritava kodumasinaga, mille korpuse külgmine kahjustus võib olla enne pakendi avamist varjatud. Seetõttu ei lükka märkusteta vastuvõtmine ümber seadusest tulenevat eeldust, et esimese aasta jooksul ilmnenu puudus oli olemas asja üleandmise ajal.

Kaupleja tugineb ka oma e-poe kohaletoiemetamise tingimustele, mille kohaselt peab ostja enne kauba vastuvõtmist kontrollima saadetist, toodet ja selle sisu ning teatama kahjustustest kohe. Komisjon leiab, et selline tingimus ei saa tarbijalemüügi puhul piirata Tarbija seadusest tulenevaid õigusi.

Tüüptingimus ei saa muuta VÕS § 220 lg-s 1 sätestatud kahekuulist teatamistähtaega ega välistada VÕS § 218 lg-st 2² tulenevat tõendamiskoormise eeldust. Sellise tingimuse sisuks saab olla praktiline soovitus kahjustuste fikseerimiseks üleandmisel, kuid see ei anna Kauplejale õigust lükata tarbija nõue tagasi üksnes põhjusel, et tarbija ei avanud suurt integreeritavat kodumasinat kulleri juures.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest. VÕS § 218 lg 2² järgi eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Sama põhimõtte tuleneb Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivist (EL) 2019/771, mille järgi vastutab müüja kauba lepingutingimustele mittevastavuse eest ning esimese aasta jooksul ei pea tarbija tõendama, et puudus oli olemas juba kauba üleandmisel.

Euroopa Kohtu otsuses C-497/13 Faber selgitati tarbijalemüügi tõendamiskoormist: tarbija peab tõendama, et kaup ei vasta lepingule ja et mittevastavus ilmnes eeldusperioodi jooksul; tarbija ei pea tõendama puuduse täpset põhjust ega seda, et põhjus kuulub müüja vastutusalasse. Seejärel peab müüja tõendama vastupidist. Kuigi Faber puudutas varasema direktiivi 1999/44/EÜ kuuekuulist eeldust, on selles esitatud tõendamiskoormuse põhimõtte asjakohane ka kehtiva direktiivi 2019/771 ja VÕS § 218 lg 2² kohaldamisel.

Käesolevas asjas ilmnes puudus ligikaudu 34 päeva pärast kauba üleandmist. Seega ilmnes puudus selgelt esimese aasta jooksul. Tarbija on esitanud fotod, millelt nähtub nõudepesumasina korpuse mõlk ja sisemise vahtplastist kaitsepakendi kahjustus. Need fotod tõendavad lepingutingimustele

mittevastavuse olemasolu. Tarbija ei pidanud tõendama, kas kahjustus tekkis tootja juures, Kaupleja laos, komplekteerimisel, transpordil või muus Kaupleja vastutusalasse kuulvas etapis. Pärast puuduse olemasolu ja eeldusperioodil ilmnenise tõendamist lasus Kauplejal kohustus tõendada, et puudus tekkis pärast asja üleandmist Tarbija tegevuse tõttu või et eeldus on puuduse olemuse tõttu kohaldamatu.

Kaupleja ei ole seda tõendamiskoormust täitnud. Kaupleja ei ole esitanud fotot seadmest enne Tarbijale väljastamist, laost väljastamise akti, kvaliteedikontrolli dokumenti, kulleri koostatud akti, ekspertiisi ega muud tõendit, millest nähtuks, et nõudepesumasin oli Tarbijale üleandmisel kahjustamata. Kaupleja ei ole esitanud ka tõendit, et Tarbija liigutamisel, paigaldamisel või käsitlemisel kahjustas seadme korpust. Kaupleja väide, et seadet „võidi“ pärast kättesaamist transportida, liigutada, paigaldada või muul viisil käsitseda, on oletus. Komisjon ei saa otsust rajada oletusele.

Komisjon nõustub Kauplejaga selles, et korpuse mõlk on mehaaniline kahjustus ning mehaaniline kahjustus võib põhimõtteliselt tekkida ka pärast asja üleandmist. See asjaolu ei tee aga VÕS § 218 lg 2² eeldust käesolevas asjas kohaldamatuks. Mehaaniline kahjustus võib samavõrd tekkida ka enne asja üleandmist, sealhulgas kauba ladustamisel, käsitlemisel, komplekteerimisel või transpordil. Esitatud fotodel nähtav sisemise vahtplastist kaitsepakendi kahjustus ei välista pakendis või enne pakendi avamist tekkinud kahjustust. Kaupleja väited kahjustuse võimaliku hilisema tekkimise kohta jäävad tõendamata.

Komisjon arvestab ka Tarbija väidet, et pakendi avamine viibis kõõgi paigaldamise edasilükkumise tõttu ning et pakend avati kõõgipaigaldajate juuresolekul. Samas ei ole Tarbija esitanud kõõgipaigaldajate kirjalikke ütlusi ega muud sõltumatut tõendit selle kohta, millal ja millises seisukorras pakend avati. Seetõttu ei raja komisjon otsust sellele väitele. See ei muuda aga lõppjärelust, sest vaidluse lahendamisel on määrav, et puudus ilmnes esimese aasta jooksul, Tarbija teatas sellest seaduses sätestatud tähtaja jooksul ning Kaupleja ei tõendanud, et puudus tekkis pärast asja üleandmist Tarbija valduses.

VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt seadusele või lepingule. VÕS § 100 järgi on võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumine kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine. Müüja põhikohustus tarbijalemüügis on anda tarbijale üle lepingutingimustele vastav asi. Kuna Tarbijale üle antud nõudepesumasina korpusel esines mõlk, mida ei ole tõendatud Tarbija põhjustatuna, on Kaupleja andnud üle lepingutingimustele mittevastava asja.

VÕS § 222 lg 1 järgi võib ostja nõuda asja lepingutingimustele mittevastavuse korral müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ega põhjusta müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahenditega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatu ebamugavusi. Direktiivi 2019/771 artikkel 13 näeb samuti ette, et lepingutingimustele mittevastavuse korral on tarbijal õigus nõuda kauba lepinguga vastavusse viimist, hinna alandamist või lepingu lõpetamist. Direktiivi artikkel 14 järgi tuleb parandamine või asendamine teha tasuta ja mõistliku aja jooksul.

Tarbija on käesolevas menetluses nõudnud asja asendamist. Kaupleja ei ole esitanud asjaolusid ega tõendeid, millest nähtuks, et nõudepesumasina asendamine oleks võimatu, ebaproportsionaalselt kulukas või põhjustaks Kauplejale põhjendamatu ebamugavusi võrreldes muu õiguskaitsevahendiga. Kaupleja ei ole pakkunud parandamist ega tõendanud, et parandamine oleks Tarbija nõutud asendamisega võrreldes kohasem või piisav õiguskaitsevahend. Kuna

tegemist on uue kodumasinaga ja kahjustus on nähtav korpuse mõlk, on Tarbija asendamisnõue põhjendatud.

Asendamine peab toimuma Kaupleja kulul. VÕS § 222 järgi kannab müüja asja parandamise või asendamisega seotud kulud, sealhulgas veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud. Direktiivi 2019/771 järgi tähendab „tasuta“ kauba lepinguga vastavusse viimist seda, et tarbijalt ei nõuta vajalikke kulusid, sealhulgas transpordi-, posti-, töö- ega materjalikulusid. Kauplejal on seejuures õigus nõuda Tarbijalt puudusega asja tagastamist, sest asendamise korral ei pea Tarbija jätma enda valdusse nii puudusega asja kui ka asendustoodet.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/