

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05709
Otsuse kuupäev 29.06.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Sofaservice OÜ (12817025)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.

Resolutsioon:

- Tarbija avaldus rahuldada.
- Tuvastada, et Kaupleja poolt Tarbijale 06.04.2026 üle antud diivan Cloudy-3 DIV Right, kangas Eureka 2145, ei vastanud lepingutingimustele kanga olulise visuaalse omaduse osas.
- Tuvastada, et Tarbijal oli õigus müügilepingust taganeda.
- Kohustada Kauplejat tagastama Tarbijale ostusumma 3058,41 eurot.
- Tarbija peab Kauplejale tagastama lepingu alusel saadud esemed. Esemete tagastamine ja ostusumma tagastamine toimub vastastikku. Esemete äraveo korraldamise ja sellega seotud kulud kannab Kaupleja.

Asjaolud:

Tarbija ostis 12.03.2026.a kauplejalt diivani Cloudy-3 DIV Right, kangas Eureka 2145, jalg koonuses 12 cm, puit must, hinnaga 3058,41 eurot (Arve nr. 2883 ja 01.04.2026). Tarbijat esindab R. R.

Tarbija avalduse kohaselt külastas ta 12.03.2026.a esmalt kaupleja Tabasalus asuvat showroomi ning sai seal tutvuda erinevate näidiste ning kangastega. Tarbija valis diivani ja kanga Eureka 2145, kuna tegemist oli ühevärvilise ja sileda kangaga. Samal päeval vormistas tarbija veebi kaudu ka tellimuse.

06.04.2026.a sai tarbija diivani kätte ja siis selgus, et kangas on laiguline, mitmevärviline, reljeefne ja ei vasta tarbija poolt valitule. Tarbija andis sellest kauplejale kohe samal päeval teada ja soovis probleemile lahendust, kuid talle vastati, et kangas on õige.

Tarbija sellega ei nõustunud ja käis 06.04.2026.a täiendavalt Tabasalus veel kangaid vaatamas ja mõlemad, nii suur, kui väike Eureka kangatükk olid ilma intensiivsete laikudeta, tasapinnalised ja ühevärvilised. Kaupleja Tabasalu showroomis oleval Eureka kangal puudusid/puuduvad täpsustavad kangakirjeldused, mis annaksid teada, et kangal on suuremad intensiivsed laigud.

Tarbija kauplejaga nõus ei olnud ning soovis kanga vahetamist õige vastu või siis lepingust taganeda, kuid sai vastuseks, et lepingust taganemine võimalik ei ole.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluse menetluse käigus, lisas tarbija, et ei nõustu kaupleja pakkumisega, mille kohaselt peaks tarbija ise tasuma kanga vahetamise eest 800 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et nemad ei pea ostu tavapäraseks e-poe ostuks, vaid eritellimuseks. Kaupleja on arvamusel, et 14-päevane taganemisõigus selle tehingu puhul ei kohandu.

Kaupleja kinnitab oma vastuses, et tegemist on Eureka 2145 kangaga ja tegemist ei ole ühetoonilise sileda kangaga, vaid tegemist on nn “crushed velvet” tüüpi materjaliga, millele on iseloomulik: mitmetooniline ja valgusest sõltuv visuaal, ebaühtlane, nn “laiguline” pind, reljeefne struktuur.

Samas tunnistab ka kaupleja ise, et väiksemad kangaproovid ei pruugi anda täielikku visuaalset ülevaadet materjali lõplikust välimusest suurel pinnal ja peab seda sellist tüüpi kangaste puhul tavapäraseks. Suurematel kangatükkidel tuleb kanga eripära hästi esile.

Tegemist ei ole lepingutingimustele mittevastavusega, vaid olukorraga, kus kanga visuaalne tulemus ei vasta tarbija ootustele. Toode ise on valmistatud vastavalt tellimusele ning puudus puudub. Kanga tarnija (Toptextil) kinnitab oma kirjas, et Eureka kollektsiooni kanga iseloomulikke omadusi sh nn *crushed velvet* efekti ning sellest tulenevat visuaalset eripära.

Seega kaupleja enda süüd juhtunus ei näe, kuid pakub enda sõnul heatahtlikku kompromissi valida uus kangas ning valmistada diivan uuesti, jagades omavahel ümbertegemisega seotud kulud.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel sõlmiti tarbijalemüügi leping. Vaidlus ei puuduta üksnes seda, kas diivanil kasutatud kanga kaubanduslik nimetus oli Eureka 2145, vaid seda, kas Tarbijale üle antud mööbliese vastas lepingutingimustele ja Tarbijale enne lepingu sõlmimist antud teabele. VÕS § 217 lg 1 järgi peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele muu hulgas kvaliteedi, kirjelduse ja omaduste osas; sama paragrahvi lg 2 järgi ei vasta asi lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi või tarbijalemüügi puhul ei ole asi sellise kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, arvestades muu hulgas asja kohta tehtud avaldusi.

Komisjon ei tuvastanud esitatud materjalidest, et Kaupleja oleks Tarbijale üle andnud teise kanganumbriga kanga. Kaupleja esitatud vastus kinnitab pigem seda, et Eureka kollektsioonil ongi crushed velvet'i laadne efekt ja väike näidis ei pruugi lõpptulemust täielikult edasi anda. See asjaolu ei vabasta aga Kauplejat vastutusest. Vastupidi, kui professionaalne müüja teab või peab teadma, et väikese näidise põhjal võib kanga lõplik visuaalne üldmulje suurel diivanipinnal oluliselt erineda, peab ta tarbijat sellest enne lepingu sõlmimist selgelt teavitama.

Kanga värv, muster, laigulisus ja reljeefsus ei ole diivani puhul kõrvalised omadused. Tegemist on

mööblieseme keskse esteetilise omadusega. Tarbija ostis eluruumi mõeldud suuremahulise mööblieseme ning valis konkreetse kanga just showroom'is nähtud näidiste põhjal. Sellises olukorras kujundab showroom'is esitatud näidis tarbija põhjendatud ootuse selle kohta, milline on tellitava mööblieseme kanga üldmulje. Kui näidise ja lõpliku toote suurpinna visuaalne mõju erineb märkimisväärselt, peab kaupleja selle riski tarbijale arusaadavalt välja tooma.

VÕS § 54 lg 1 p 4 kohustab ettevõtjat sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral andma tarbijale enne lepingu sõlmimist selgelt ja arusaadavalt teabe lepingu eseme põhiomaduste kohta. Sama paragrahvi lg 10 järgi peab selle teavitamiskohustuse täitmist tõendama ettevõtja ning lg 11 järgi muutub lepingueelne teave lepingu osaks, kui pooled ei ole sõnaselgelt teisiti kokku leppinud. Kaup peab olema eeldatavate tarbimisomadustega ja kaupleja peab andma kauba kohta tõest teavet.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendit, et enne lepingu sõlmimist oleks Tarbijale selgelt selgitatud, et Eureka 2145 kangas on suurel mööblipinnal intensiivselt laiguline, mitmetooniline ja reljeefne ning et väike või showroom'is nähtud näidis ei anna lõpptulemust usaldusväärselt edasi. Kaupleja selgitas seda alles pärast vaidluse tekkimist. Pärast üleandmist antud selgitus ei kõrvalda lepingu sõlmimise eel antud või andmata jäetud teabe mõju Tarbija ostuotsusele.

Kaupleja vastuväide, et tegemist oli eritellimusega ja seetõttu 14-päevane taganemisõigus ei kohaldu, ei muuda asja lahendust. VÕS § 53 lg 4 p-de 2 ja 3 järgi ei kohaldata VÕS § 56 lg 1 alusel antavat tavapärast taganemisõigust muu hulgas sellise asja üleandmisele, mis on valmistatud tarbija isiklike vajadusi või tarbija esitatud tingimusi arvestades. Käesolevas asjas ei tugine Tarbija aga pelgalt 14-päevasele põhjusteta taganemisõigusele, vaid väidab, et kaup ei vasta lepingutingimustele. Eritellimus ei välista tarbija õigust tugineda VÕS §-dele 217 jj, kui üle antud asi ei vasta lepingutingimustele.

Euroopa Liidu müügilepingute direktiiv 2019/771 lähtub samuti põhimõttest, et tarbijale müüdüd kaup peab vastama nii lepingus kokkulepitud omadustele kui ka objektiivsetele vastavusnõuetele; direktiiv reguleerib muu hulgas ka tarbija õiguskaitsevahendeid kauba mittevastavuse korral. Direktiivi järgi on mittevastavuse korral tarbijal õigus nõuda kauba vastavusse viimist, hinna alandamist või lepingu lõpetamist, kui müüja ei vii kaupa vastavusse või keeldub seda tegemast.

Tarbija teavitas Kauplejat puudusest samal päeval, kui kaup üle anti. See on kooskõlas VÕS § 220 lg 1 nõudega, mille kohaselt peab tarbijalemüügi puhul tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast mittevastavusest teada saamist.

Kaupleja pakkus Tarbijale üksnes tasulist kangavahetust 800 euro eest. Kui kaup ei vasta lepingutingimustele, ei saa mittevastavuse kõrvaldamine olla tarbija kulul. VÕS § 223 lg 1 järgi loetakse müüja müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas siis, kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast mittevastavusest teatamist; lg 3 järgi ei pea ostja sellisel juhul määrama täiendavat tähtaega ja võib muu hulgas lepingust tagneda.

Komisjon peab mittevastavust oluliseks. Diivani hind oli 3058,41 eurot ning kanga välimus on sellise mööblieseme puhul keskne ostuotsust mõjutav omadus. Mittevastavus ei piirdu väikese defekti või juhusliku toonierinevusega, vaid puudutab kogu mööblieseme nähtavat üldmuljet. Kaupleja enda ja Toptextili selgitused kinnitavad, et suurel pinnal avalduv efekt võib väikese

näidisega võrreldes erineda; sellest tulenev risk pidi olema professionaalsele kauplejale teada. Kuna Kaupleja ei tõendanud, et see risk oli Tarbijale enne lepingu sõlmimist selgelt avaldatud ja Tarbija sellega nõustus, jääb selle ebaselguse tagajärg Kaupleja kanda.

Riigikohus on VÕS § 217 kohaldamisel rõhutanud, et asja lepingutingimustele vastavuse hindamisel tuleb eristada kokkulepitud omadusi ja seda, mida ostja võis asja iseloomu ning lepingu asjaolusid arvestades mõistlikult oodata. Samuti tuleb lepingueelse teavitamiskohustuse puhul hinnata, kas ostjal oli asjaolu vastu äratuntav oluline huvi. Käesolevas asjas oli Tarbijal äratuntav oluline huvi teada, et valitud kangas võib suurel pinnal olla intensiivselt laiguline ja reljeefne, sest just kanga visuaalne omadus oli tellimuse üks põhitunnuseid.

Lepingust taganemise tagajärjed tulenevad VÕS § 189 lg-st 1: taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist, kui ta tagastab kõik üleantu; taganemisest tulenevad kohustused tuleb täita üheaegselt. Seega peab Kaupleja tagastama Tarbijale ostusumma ning Tarbija peab tagastama Kauplejale lepingu alusel saadud esemed. Kuna tagastamise põhjus on asja lepingutingimustele mittevastavus, ei ole põhjendatud jätta äraveo või tagastamise kulusid Tarbija kanda.

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/