

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06687
Otsuse kuupäev 13.07.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja aktsiaselts SUNOREK (10042896)

Tarbija nõue 1366.15 euro tagastamine ja seadusjärgne viivis.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale lepingust taganemise tõttu ruloode tellimuse eest tasutud summa 1366.15 eurot.
3. Mõista kauplejalt tarbija kasuks välja seadusjärgne viivis (VÕS § 113 lg 1 ja § 94 lg 1 alusel) põhinõudelt 1366,15 eurot, arvestades viivist alates 16. aprillist 2026 kuni põhinõude täieliku ja tegeliku tasumiseni.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 27.04.2026.

Avalduse kohaselt ostis esitas tarbija 09.02.2026 e-kirja teel kauplejale päringu kolme poolpimendava ruloo kanga vahetuseks täispimendavaks kangaks. Kaupleja vastas samal päeval tarbijale, et vanadele mehhanismidele ei saa pimendavat kangast panna, vaja on vahetada välja ka mehhanismid. Tarbija nõustus lahendusega.

18.02.2026 kaupleja mõõtja mõõdistas tarbija aknaraamid.

Kaupleja tegi tarbijale 19.02.2026 hinnapakumise ning kirjutas e-kirjas, et tellimus läheb töösse pärast 50% osamakse laekumist.

Tarbija tasus 19.02.2026 esimese osamakse summas 683.08€ ning edastas maksekorralduse kauplejale.

16.03.2026 teavitas kaupleja tarbijat, et tellimus on valminud ning palus teise 50% osamakse tasumist. Tarbija tasus 16.03.2026 teise osamakse summas 683.07€ ning edastas maksekorralduse kauplejale.

24.03.2026 tulid kaupleja paigaldajad tellitud ruloosid tarbija koju paigaldama. Paigaldamisel selgus, et valgusvahe rullo rulliku ja aknaraami vahele jäi ebamõistlikult suur. Tarbija soovis oma tuba pimendada, seetõttu ei täitnud kaupleja tarnitud rulood oma eesmärgi. (avaldusse lisatud foto valgusvahest).

Tarbija keeldus ruloode paigaldusest ning palus paigaldajatel rulood kaupleja juurde tagasi viia. Paigaldajad viisid rulood kaupleja juurde tagasi.

Kaupleja võttis tarbijaga 24.03.2026 e-kirja teel ühendust ning ütles, et valgusvahe on paratamatu.

24.03.2026 palus tarbija kauplejal asendada mehhanism madalama profiiliga mehhanismiga, kus rullo rulliku ja aknaraami vahele jääb väikesem valgusvahe. Kaupleja pakkus 26.03.2026 tarbijale lahenduseks panna rullo kangas kasseti sisse, kuid palus tarbijal tasuda selle eest 1044.85€. Tarbija keeldus kaupleja pakkumisest ning juhtis tähelepanu asjaolule, et kaupleja peab kauba puudused likvideerima enda kuludega.

Kaupleja jäi 01.04.2026 saadetud kirjas 26.03.2026 pakutud lahenduse juurde, kuid alandas hinna 734.56€ peale ja alternatiivselt pakkus tarbijale ise kleepida aknale liist, mis vähendab valguse kuma.

Tarbija vastas 02.04.2026, et liistu lahendus sobib, kuid selle peab korraldama ja kulud katma kaupleja. Kaupleja vastas, et nad ei tegele liistude müügi ega paigaldusega ning on nõus liistu kulu vaid osaliselt kompenseerima.

02.04.2026 vastas tarbija, et keeldub ise liistu paigaldamisest ja juhib tähelepanu, et sellisel juhul tuleb kauplejal paigaldada kangas kasseti sisse, sest see on ainuke lahendus, mida kaupleja suudab antud olukorras pakkuda.

13.04.2026 pakkus kaupleja tarbijale lahenduseks liistu paigaldamist rullo rulliku ja aknaraami vahele. Tarbija vastas, et liistu paigaldamise lahendus iseenesest sobib, kuid kaupleja pakutud lahendus ei jää visuaalselt ilus. Tarbija juhtis lisaks tähelepanu asjaolule, et liistu puhul peab see sobima aknaraami tooniga ning palub kauplejalt täiendavaid fotosid liistust.

14.04.2026 pakkus kaupleja tarbijale ruloode mehhanismi ümbervahetamist kassettruloodeks, kuid küsis selle jaoks tarbijalt 617.15€. Tarbija vastas, et lahendus sobib, kuid sellega seotud kulud peab kandma kaupleja.

Kaupleja keeldus 15.04.2026 kirjas kulude kandmist täies ulatuses ning vastas, et tarbija peab tasuma 617.15€ ruloode asendamiseks.

15.04.2026 edastab tarbija e-kirja teel kauplejale digiallkirjastatud avalduse müügilepingust taganemiseks, kus palub lepingu alusel tasutud raha tagastamist täies ulatuses.

Kaupleja keeldus 17.04.2026 kirjas tarbijale kauba puuduste tunnistamisest ning pakub tarbijale sama lahendust nagu 13.04.2026 ja 14.04.2026, paludes tarbijal tasuda 617.15€.

17.04.2026 juhtis tarbija tähelepanu, et lepingust taganemine oli tingitud põhjusest, et kaupleja ei ole mõistliku aja jooksul suutnud tellitud kaupa oma kuludega parandada või asendada.

22.04.2026 päris tarbija e-kirjas kauplejalt, miks ei ole kaupleja tagastanud 7 päeva jooksul peale tarbija lepingust taganemist tarbijale lepingu alusel tasutud raha.

Kaupleja keeldus 22.04.2026 kirjas järjekordselt kauba puudusi tunnistamast kui ka tarbijale raha tagastamisest. Kaupleja poolt pakutud kompromissiga tarbija ei nõustunud.

Tarbija soovib 1366.15 euro tagastamist ja lisaks võlaõigusseadusest tulenevat intressi/viivist.

28.04.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 13.05.2026 saadetud kirjaga Kaupleja märgib, et kompromisettepanekuna pakutud kassettruloo lahendus lahendaks probleemi ja küsitud lisahind suure allahindlusega on kaupleja arvates põhjendatud ja mõistlik

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega.

Kaupleja märgib, et klient soovis kauplejalt varasemalt tellitud ruloode kanga vahetust, soovides senise kerge ja läbipaistvama kanga asemele pimendavat kangast. Pimendava kanga kaal on suurem kui varasemal, mis tingis toru vahetamise vajaduse. Kui raske kangas paigaldada liiga väikesele torule, tekib torul normist suurem läbipaine, mis halvendaks ruloos tööd ja kanga keskele tekiks silmapaistev V-kujuline volt.

Klient soovis ruloos paigaldamist vana rulooga samasse asukohta, et peita varasema ruloos augud. Samuti ei soovinud klient kassettruloos, mis võimaldaks saavutada parema pimendava efekti, kuid on veidi kallim.

Ruloos ei olnud võimalik paigaldada ka kõrgemale, kuna üleskeritud kangas peab mehhanismile ära mahtuma ega tohi üleskerituna puutuda kokku aknaliistuga. Samuti on raskema ruloos mehhanismil üleskerimise kergendamiseks suurema läbimõõduga ketirull, mis praeguse paigaldusviisiga peab samuti valgusavasse ära mahtuma. Kuna uuel ruloos on kasutusel suurem toru, suurem läbimõõt, samuti on pimendava ruloos kangas paksem ja vajab ära mahutamiseks rohkem ruumi, ongi allakeritud ruloos toru ja aknaliistu vahele jääv valguspilu varasemast suurem.

Paremaks lahenduseks valguspilu vähendamiseks oleks olnud teistsuguse lahenduse valik – kas aknaava peale paigaldatud ruloos või kassettruloos kasutamine. Kliendiga lahendust projekteerides ja läbi rääkides mõlemad variandid miskipärast välistati.

Reklamatsioonijärgsed lahendused, mida kliendile pakuti ja millest klient keeldus, on vastavate alternatiivsete lahenduste kasutamine. Kuna probleem selgus alles paigaldusel, vanad tooted on valmis toodetud ja neid ei õnnestu lammutada ega mujal kasutada, küsiti uute toodete valmistamise eest lisaraha.

Hiljem 16.03 pakkumises pakuti ka odavamalt kompromisslahendust, kasutades juba valmis toodetud ruloosid ja paigaldades nende ülaseri täiendavad valguspilu katvad kassettruloo ülakorpused, mille hinnakirjajärgne maksumus 3tk 2,7m laiuse ruloos puhul on 1101€. Kliendi poolt viimases pakkumises toodud maksumus 617,15€ on nende liistude maksumus pakutud allahindlusega.

Tellitud ja eritellimusel toodetud rulood on koostatud vastavalt kliendiga kokkulepitud parameetritele ja nende kvaliteedi osas puudujääke ei ole täheldatud. Toru ja aknaraami vaheline valguspilu on toote paratamatu osa, mis väiksema toru puhul veidi väiksemana esines ka varem akna ees olnud ruloodel. See ei oleks tohtinud olla kliendile üllatus. Samuti on erineva mõõduga ruloode näidised salongides väljas. Seetõttu tehingust taganemine ei ole piisavalt argumenteeritud.

Kaupleja märgib, et kompromissettepanekuna pakutud kassettruloo lahendus lahendaks probleemi ja küsitud lisahind suure allahindlusega on kaupleja arvates põhjendatud ja mõistlik. Tegu on toote olulise täiendusega, mida klient algses tellimuses ei tellinud.

Juhul kui komisjon peab kliendi avaldust siiski põhjendatuks, on kaupleja valmis suurema kahju vältimiseks ka allahindlust suurendama.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel, tuginedes poolte esitatud selgitustele, tõenditele ning komisjoni poolt kogutud materjalidele.

Komisjon analüüsis vaidluse asjaolusid, esitatud tõendeid ja poolte seadusest tulenevaid õigusi ning kohustusi.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 19.02.2026 müügilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 järgi. Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena (ostusumma tagastamise nõue).

1. Asjaolude tuvastamine ja lepingurikkumise olemus

Esitatud materjalide kohaselt pöördus tarbija 09.02.2026 kaupleja poole sooviga vahetada olemasolevatel ruloodel kangas pimendava kanga vastu. Kaupleja esindaja selgitas tarbijale, et kanga vahetus ei ole tehniliselt võimalik, kuna pimendav kangas on paksem ja raskem, tingides vajaduse suurema mehhanismi, toru ja kinnituste järele. Sellest tulenevalt leppisid pooled kokku uute ruloode tellimises koos suurema mehhanismiga, mille kohta esitas kaupleja hinnapakumuse ja tarbija tasus ettemaksu 19.02.2026.

Ruloode paigaldamisel 24.03.2026 keeldus tarbija toodet vastu võtmast, kuna mehhanismi ja kanga vahele jäi suur valgusvahe, mis tarbija hinnangul ei taga ruloode pimendavat eesmärki.

Kaupleja asus seisukohale, et valgusvahe on paratamatu tehniline tagajärg, mis tuleneb suurema mehhanismi kasutamisest ning et toode vastab kinnitatud tellimusele.

Vastavalt võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lõikele 2 kohaldatakse asja valmistamise lepingule müügilepingu sätteid. VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab üleantav asi vastama lepingutingimustele (olema lepingutingimustele vastava kvaliteedi, liigi ja kirjeldusega).

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt oigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

VÕS § 217¹ lg 3 p 2 kohaselt peab müüdud 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, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel.

Kui asja omadustes ei ole täpselt kokku lepitud, tuleb asja lepingutingimustele vastavust hinnata VÕS § 217 lg 2 p 2 alusel, mille kohaselt peab asi sobima otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse ning olema kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada (tarbija mõistlik ootus).

Komisjon leidis asja materjale hinnates, et tarbija selgelt väljendatud soov oli saada pimendavad rulood. Termin "pimendav" määratleb toote põhifunktsiooni – valguse takistamise ja ruumi pimendamise. Tarbija, kes tellib spetsiaalse pimendava kanga, võib mõistlikult eeldada, et ka toote konstruktsioon tervikuna toetab seda eesmärki, mitte ei tekita konstruktsiooniliste eripärade tõttu ulatuslikku valgusava, mis pimendusefekti kaotab. Asjaolu, et tarbija ei kasutanud lepingut sõlmides väljendit "täiesti pimendatud aknaava" ei vabasta kauplejat vastutusest.

VÕS § 14¹ lõike 1 p 2 kohaselt peab kaupleja enne lepingu sõlmimist andma tarbijale selgel ja arusaadaval viisil teavet lepingu esemeks oleva asja põhiomaduste kohta lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses, kui see ei ole kontekstist juba ilmselge.

Antud juhul on pimendava ruloo põhiomaduseks valguse tõkestamine. Konstruktsiooniline eripära (suur valgusvahe), mis seda põhiomadust oluliselt pärsib, on asja olemuslik tunnus, millest tarbija pidi teadma.

Kaupleja täitis oma teavitamiskohustuse vaid osaliselt. Ta selgitas küll tarbijale, et vana kanga vahetamine ei ole võimalik ja vajalik on uute rulood tellimine koos suurema mehhanismiga. Samuti märgiti, et uus mehhanism katab vana kinnituse kruviaugud.

Kuid VÕS § 14¹ tähenduses on teavitamine puudulik, sest kaupleja jättis edastamata olulise info. Kaupleja ei hoiatanud tarbijat, et uue, suurema mehhanismi ja kanga vahele jääb tavapärasest märgatavalt suurem valgusvahe.

Tarbija ei ole ruloode tootmistehnoloogia ega konstruktsioonide spetsialist. Tema väljendas selget tahet saada spetsiaalsest pimendavast kangast rulood, et saavutada ruumi pimendamine.

Kaupleja kui oma ala professionaal pidi teadma, et suurema võllimehhanismi kasutamine nihutab mehhanismi kaugemale, tekitades valgusvahe.

Kaupleja ei saa tagantjärele (pärast toote valmistamist ja paigaldamist) väita, et tegemist on "paratamatu tehnilise eripäraga". Kui see oli paratamatu eripära, oleks see pidanud sisalduma lepingueelses teabes. Kuna teavitust ei toimunud, kannab tehnilise lahenduse ebasobivuse riski täielikult kaupleja.

Kuna lepingueelne teave oli puudulik, ei saanud tarbija seda riski ette näha ning üleantud asi ei vasta tarbija mõistlikule eeldusele VÕS § 217 lg 2 p 2 tähenduses.

Kuna üleantud rulood ei vasta tarbija mõistlikule ootusele ja ruloode põhieesmärgile (pimendamine), on tegemist asja puudusega VÕS § 217 tähenduses.

Kuigi kaupleja pakkus hiljem kompromissina plastikliistu paigaldamist või kassettsüsteemile üleminekut (lisatasu eest), on tarbija õigustatult asunud seisukohale, et esialgse toote puuduste kõrvaldamine ei tohi tuua talle kaasa täiendavaid kulusid, kuna puudus tuleneb kaupleja puudulikust lepingueelsest teavitamisest.

VÕS § 101 lõike 1 punkti 1 kohaselt võib lepingupool, kelle õigust on rikutud, kasutada teise lepingupoole suhtes õiguskaitsevahendeid,.

2. Lepingust taganemine

Tarbija avastas puuduse kohe ruloode paigaldamisel 24.03.2026 ja keeldus samal hetkel toodet vastu võtmast, täites sellega mõistliku aja jooksul puudusest teatamise kohustuse VÕS § 220 lg 1 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et 15.04.2026 taganes tarbija lepingust, edastades e-kirja teel kauplejale digiallkirjastatud avalduse müügilepingust taganemiseks, kus palus lepingu alusel tasutud raha tagastamist täies ulatuses.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 223 lõike 1 kohaselt võib ostja (tarbija) lepingust taganeda ja nõuda ostuhinna tagastamist, kui asja lepingutingimustele mittevastavus kujutab endast olulist lepingurikkumist.

Tarbijalemüügi puhul on seadusandja tarbija õiguste kaitseks kehtestanud madalama tõendusläve ning VÕS § 223 lg 1 p 1 alusel on taganemine õigustatud, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud. Tarbija lepingust taganemise nõue on põhjendatud, kui kaupleja ei kõrvalda puudust oma kuludega (nt tasuta kassettsüsteemi või sobiva profiili paigaldamisega).

Kaupleja pakkus küll kompromissina plastikliistu lisamist või kassettsüsteemile üleminekut, kuid seda lisatasu eest. VÕS § 222 lg 4 sätestab imperatiivselt, et kaupleja peab asja parandamisega või asendamisega seotud kulud (sh materjali- ja tööjõukulud) kandma ise. Kuna kaupleja keeldus toote puudust (valgusvahet) tasuta kõrvaldamast on tarbijal otsene õigus lepingust taganeda ilma täiendavat tähtaega andmata (VÕS § 223 lg 3).

Lepingust taganemisega muutub lepinguline suhe tagasitäitmissuhteks.

VÕS § 223 lg 7 järgi tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Asjaolude kohaselt keeldus tarbija puuduste tõttu ruloode paigaldamisest asja üleandmise hetkel (24.03.2026) ning palus paigaldajatel rulood kaupleja juurde tagasi viia. Kuna kaupleja esindajad (paigaldajad) võtsid rulood kaasa ja toimetasid need kaupleja tegelikku valdusesse tagasi, on tarbija asja müüjale VÕS § 223 lg 7 tähenduses edukalt tagastanud vahetult üleandmise järel 24.03.2026.

Lepingust taganemise tulemusena on kaupleja kohustatud tarbijale tagastama tasutud ettemaksu summas 1366,15 eurot.

3. Viivise (viivisintressi) väljamõistmine

Vastavalt VÕS § 113 lõikele 1 võib rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda võlausaldaja võlgnikult viivitusintressi alates kohustuse sissenõutavaks muutumisest.

Kuna kaupleja tagastamiskohustus muutus sissenõutavaks lepingust taganemise avalduse esitamisega 15. aprillil, on kaupleja rahalise kohustuse täitmisega viivituses alates sellest järgnevast päevast, s.o 16. aprillist 2026.

Kuna pooled ei ole viivisemääras kokku leppinud, kuulub tarbija nõue viivise väljamõistmiseks rahuldamisele seadusjärgses määras (VÕS § 113 lg 1 ja § 94 lg 1 alusel poolaastate kaupa muutuv Euroopa Keskpanka põhireguleerimisoperatsioonide intressimäär, millele lisandub 8 protsenti aastas), arvates 16.04.2026 kuni ettemaksu summa täieliku tagasimaksmiseni kaupleja poolt.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57 ja 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/