

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05487
Otsuse kuupäev 13.07.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Interno Plaadimaja OÜ (10614513)

Tarbija nõue 1. Kahju hüvitamine summas 400 eurot.
2. Alternatiivne nõue: hüvitada kahju samaväärselt, tarnides 400 euro väärtuses Colorker Dhara Sand plaate. Lisandub kaupleja kulul plaatide transport objektile.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue.
2. Kauplejal hüvitada tarbijale 400 eurot.

Asjaolud:

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

Komisjon alustas asjas menetlust 06.06.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 07.11.2025.a kauplejalt plaate Dhara Sand 59,5x59,5 cm 42,6 m² ja Tangram camel 31,6x100 cm-7.9 m², hinnaga 2244,78 eurot (Tellimuse kinnitus nr. 250482) ja 11.11.2025.a plaate Dhara Sand 59,5x59,5 cm-7,1 m², hinnaga 306,72 eurot (Tellimuse kinnitus nr. 250486). Kauba sai tarbija kätte 08.12.2025 a.

Tarbija avalduse kohaselt ostis ta vannitoa seina- ja põrandaplaate teadlikult rohkem (umbes 30%-se varuga ja kokku 57,6 m²).

Veebruaris 2026.a alustati plaatimistöödega ning selgus, et plaatidel on palju puudusi (olulised toonierinevused, pakendites valed tooted, katkised ja mõradega plaadid, osad plaadid paksemad ja erineva karedusastmega).

Juhul, kui ehitustööd oleksid katkenud tarbija kohustuste rikkumise tõttu (mh ebapiisava materjalikoguse tõttu), oleks ta olnud kohustatud kandma ehitustööde taasalustamisega seotud täiendavad kulud. Tegemist oli eritellimusega.

Tarbija andis puudustest 10.02.2026.a kauplejale teada ja oli valmis oma 18.02.2026.a kirjas katkised ja puudustega plaadid ka müügiesindusse tooma (Selles kirjas kirjeldab tarbija, et hetkel on vähemalt 19 defektset plaati) ja talle vastati 19.02.2026.a, et plaate tõestamiseks müügiesindusse tooma ei pea ja fotomaterjal on piisav.

Kuu aja pärast anti tarbijale teada, et tehas pakub plaatide asendust, kuid rahalist kompensatsiooni mitte.

Tarbija sõnul pidi ta plaatide puuduste tõttu tegema ehitustööde muudatusi ja kombineerima mustreid ning tööd olid plaatide erineva paksuse tõttu samuti raskendatud.

Tarbija tegi pakkumise, et olukorra lahenduseks tarnitakse talle 10 m² õuetingimustesse sobivaid põrandaplaate. Talle vastati 23.03.2026 a, viidetega üldtingimustele ja pakuti osta väliplaate 50%-se allahindlusega.

Tarbija sõnul ei ole tal peale tööde lõpetamist enam asendusplaatidega midagi peale hakata ja tööde peatamine oleks kaasa toonud ehituslepingust tuleneva trahvinõude.

Tarbija hindas oma ligikaudseks kahjuks umbes 400 eurot, mis on ka tema esmaseks nõudeks komisjonile esitatud avalduses.

Alternatiivse nõudena on tarbija märkinud 400 euro väärtuses Colorker Dhara Sand plaate (9,26 m²) + transpordikulud. Plaatide koguse arvutuskäik on järgmine: 400 eurot / m² hinnaga 43,2 eurot = 9,26 m² (see teeb 6,52 pakki plaate, sest ühes pakis on plaate 1,42 m²).

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus vastas tarbija, et lisab täiendavalt kolm kirja, millest 11.02.2026.a kirjaga saatis ta kauplejale fotod pakendis olnud vale plaadi võrdlusest õige plaadiga

Kaupleja on oma vastuses komisjonile väitnud: „Kui palusime kliendil pretensiooni esitamisel pilte, siis neid me ei saanud ning klient jätkas töödega“.

Tarbija pakkus võimalust tuua kõik valed ja katkised plaadid kaupleja esindusse. Sellele vastas kaupleja 19.02.2026.a kirjaga: „ühtegi plaati meile tõestamiseks tooma ei pea. Lähtume saadetud piltidest ja infost ja see on juba täitsa piisav“.

Tööd toimusid ajavahemikus 10.02–18.02.2026.a ja plaatimistööde käigus avati järjest uusi pakendeid ning mittevastavuste ulatus selgus järk-järgult. Lõplik ülevaade sai kujuneda alles tööde lõpus, kui pakendid olid kõik avatud ja plaatide mittevastavused tuvastatud. Tarbija pakkus kauplejale oma silma ja käega plaatide olukorda hinnata, kuid kaupleja loobus.

Ainult toonierinevusega plaate ei oleks saanud tuua, need olid seinale paigaldatud, kuid nende kohta edastas tarbija fotomaterjali. Tarbija ei ole kordagi keeldunud fotode edastamisest kauplejale.

Plaatimistööde katkestamine polnud mõistlik sellega kaasneva kulu tõttu. Plaatide ladustati tarbija garaažis, kus need seisis euroalusel kiletatult kuni plaatimistööde alguseni. Tarbijale tarniti plaadid kuu aega varem. Tänu 30% lisaplaatide olemasolule ei ole täna vaidluse esemeks oluliselt

suuremad kahjud ehk siis ehitustööde katkemine.

Tarbija tõi madalamaks ka lage ning lisas ühe rea efektplaate juurde, et hoida kõikvõimalikul moel plaate kokku.

Alternatiivse ettepanekuna palus tarbija kaaluda välitingimustesse sobivate põrandaplaatide pakkumist, sest vannitoaplaatidega ei ole praktiliselt midagi peale hakata ning rahalist kompensatsiooni mittekvaliteetsete plaatide eest maksta ei tahetud.

Tarbija oleks nõus olnud ka soodsama hinnaklassi põrandaplaatidega, mille omahind oleks olnud hinnanguliselt ligi kaks korda madalam, kui tarbija 400 euro suurune nõue. Kaupleja praktilise kompromissiga ei nõustunud. Käesolevaks hetkeks ei soovi tarbija seda varianti enam edasi kaaluda, sest usaldus on kadunud.

Mittevastavusega plaate on seinale paigaldatud vähemalt 18 (tugeva toonierinevusega). Lisaks esines valesid, mõranenud ja purunenud plaate. Täpset kogust ei ole enam võimalik tuvastada, kuna mittevastavad plaadid utiliseeriti koos ehitusprahiga pärast seda, kui kaupleja ei soovinud neid vastu võtta. Koguseliselt oli mittevastavaid plaate rohkem, kui tarbija esitatud nõude aluseks olev maht. Soovi korral on tarbija valmis võimaldama kauplejal objektil kohapeal tuvastada ka täna toonierinevused ja nende ulatuse.

13.04.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 13.04.2026 saadetud kirjaga Kaupleja on nõus pakkuma asendusplaate, kuid ei ole nõus maksma rahalist kompensatsiooni.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja teatas oma vastuses, et 08.12.2025.a tarniti tarbijale kaup, kuid üle kahe kuu hiljem 10.02.2026.a andis tarbija teada, et ostetud plaadid on katkised ja osad valed. Tarbijalt küsiti 11.02.2026.a fotosid katkistest ja valedest plaatidest, kuid tarbija neid ei saatnud ja jätkas töödega. Tehas oli nõus kompenseerima praagid ja katkised plaadid aga rahalist kompensatsiooni ei pakkunud.

Kaupleja kirja kohaselt puudub neil teadmine, kuidas kaupa ladustati ning millal ja mis põhjusel plaadid katki läksid ja tarbija ei teavitanud neid 2 kuu jooksul alates kauba kättesaamisest. Kaupleja müügi ülditingimustes on välja toodud: p 4.9: Puuduste avastamisel pärast lahtipakkimist tuleb Müüjat teavitada enne kauba paigaldamist ja hiljemalt 2 kuu jooksul kauba kättesaamisest. Punkt 4.11: Müüja on õigustatud mittevastavad kaubad parandama, asendama või tagasi võtma. Müüja ei vastuta Ostjale tekkivate lisakulude ega kaudsete kahjude eest

Kaupleja vastuse kohaselt pakuti kirjavahetuse käigus lõpplahendusena välja, et katkised plaadid asendatakse ja terrassiplaatidele tehakse 50% allahindlus, kuid kokkuleppele ei jõutud.

Kaupleja on jätkuvalt seisukohal, et nad on nõus ikka veel pakkuma asendusplaate, kuid ei ole nõus maksma rahalist kompensatsiooni ega andma tasuta järgmise projekti jaoks materjali.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite alusel.

Asja materjalidest nähtub, et tarbija tellis kauplejalt vannitoa sein- ja põrandaplaate, mille kättesaamisel ning paigaldamisel avastati mitmeid puudusi (tugevad toonierinevused, pakendites valed tooted, katkised ja mõranenud plaadid ning plaatide erinev paksus). Vaidlus taandub küsimusele, kas tarbija nõue rahaliseks kompensatsiooniks on õiguslikult põhjendatud.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 07.11.2025 ja 11.11.2025 kaks müügilepingu tunnustele vastavat lepingut VÕS § 208 lg 1 tähenduses. Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena (toote hüvitamise või asendamise nõue).

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

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 õigustatult 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;

VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Seega lasub asja lepingutingimustele vastavuse tõendamiskohustus kauplejal.

1. Õiguskaitsevahendi valik

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 222 lg 1 kohaselt on tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse korral tarbijal esmaseks õiguskaitsevahendiks õigus nõuda kauplejalt asja parandamist või asendamist. Kaupleja tugineb oma vastuväidetes asjaolule, et pakkus tarbijale

plaatide asendamist, millest tarbija keeldus ning leiab, et rahaliseks kompensatsiooniks puudub alus.

Komisjon asub seisukohale, et antud juhtumi eripärasid arvestades ei olnud asendamine tarbija jaoks mõistlik ega reaalne lahendus järgmistel põhjustel.

Plaatimistööd objektil juba käisid (perioodil 10.02–18.02.2026). Tööde peatamine uute asendusplaatide tarne ootuses (mis eritellimuse puhul võtab aega) oleks toonud tarbijale kaasa ehituslepingust tuleneva trahvinõude ja täiendavad kulud ehitustööde taasalustamisega. VÕS § 139 lg 2 kohaselt on kahjustatud poolel kohustus kahju suurenemist vältida. Tööde jätkamine ja plaatide kombineerimine oli antud olukorras suunatud suurema varalise kahju ärahoidmisele.

Hetkeks, mil kaupleja tehasest asendusplaatide tarnimise pakkumise tegi, olid plaatimistööd lõpetatud. Kuna defektsed plaadid olid kasutusse võetud (mustreid kombineerides seinaga paigaldatud) või praak utiliseeritud, puudus tarbijal objektiivne võimalus asendusplaate samas mahus uuesti rakendada.

Kuigi seadus räägib esmalt parandamisest või asendamisest, on tarbijal õigus nõuda lepingutingimustele mittevastava kauba puhul ka rahalist hüvitist kas hinna alandamise (VÕS § 224) või kahju hüvitamise (VÕS § 101 lg 2; § 127, § 115) kaudu.

Tarbija on pidanud leppima madalama kvaliteediga visuaalse tulemusega (seinal on vähemalt 18 selge toonierinevusega plaati) ning tegema ehituslikke muudatusi. Seetõttu on tarbija nõue rahalisele kompensatsioonile õiguslikult põhjendatud.

2. Lepingutingimustele mittevastavuse tekkimise aeg ja tõendamiskoormus

Kaupleja on oma vastuväidetes märkinud, et kuna tarbija teavitas puudustest alles kaks kuud pärast kauba kättesaamist, puudub neil teadmine, kuidas kaupa ladustati ning millal või mis põhjusel plaadid katki läksid. Komisjoni hinnangul on antud vastuväide õiguslikult alusetu ja vastuolus seaduses sätestatud tõendamiskoormuse jaotusega.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2¹ kohaselt 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.

Antud asjas on tuvastatud järgmised asjaolud:

1) Kauba üleandmine tarbijale toimus 08.12.2025.a.

2) Tarbija avastas puudused ja teavitas neist kauplejat 10.02.2026.a ehk ligikaudu kahe kuu jooksul pärast kauba kättesaamist.

Kuna puudused ilmnesisid oluliselt varem, kui seaduses sätestatud ühe aasta jooksul, kehtib antud vaidluses seaduslik eeldus, et plaadid olid defektsed juba üleandmise hetkel (s.o tehasepraak või transpordikahju enne tarbijale üleandmist). Seadusest tulenevalt ei pea tarbija tõendama, et ta ladustas kaupa õigesti või et defekt ei tekkinud tema tegevuse tagajärjel.

Tõendamiskoormus selle seadusliku eelduse ümberlükkamiseks lasub täielikult kauplejal. Kaupleja peaks esitama konkreetsed ja üheselt mõistetavad tõendid selle kohta, et plaadid anti üle täielikult nõuetele vastavana ning defektid (sh pakendites valed tooted, mõrad või toonierinevused) tekkisid alles tarbija süülise tegevuse või vale ladustamise tagajärjel.

Kuna kaupleja on piirdunud vaid üldsõnaliste oletustega ladustamistingimuste kohta ega ole esitanud ühtegi tõendit seadusliku eelduse ümberlükkamiseks, loeb komisjon tõendatuks, et plaatide mittevastavus lepingutingimustele oli olemas juba kauba üleandmise ajal.

Samuti ei ole puuduste olemus (valed tooted pakendis, tehase toonierinevused, aluse keskel asuvad katkised plaadid) vastuolus VÕS § 218 lg-s sätestatud eeldusega, vaid pigem kinnitab seda. Pakendis olevate toodete paksus, toon või mudel ei saa muutuda tarbija poolse ladustamise käigus.

3. Nõude tõendatus ja kahju ulatus

Tsiviilkohtupidamise seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 kohaselt peavad pooled tõendama asjaolusid, millele nende nõuded tuginevad.

Kaupleja väidab, et tarbija ei edastanud õigeaegselt fotosid ja viskas plaadid ära, mistõttu ei ole kahju suurus tõendatud.

Komisjon hindab esitatud tõendeid ja poolte käitumist järgmiselt.

Tarbija teavitas kauplejat puudustest kohe tööde algfaasis (10.02.2026) ja edastas ka fotomaterjali (nt vale plaadi võrdlus õigega, toonierinevused seinal). Kaupleja tegevjuht teatas oma 19.02.2026 kirjas otsesõnu, et „*ühtegi plaati meile tõestamiseks tooma ei pea. Lähtume saadetud piltidest ja infost ja see on juba täitsa piisav*“. Seega loobus kaupleja ise plaatide füüsilisest kontrollimisest ja kinnitas, et olemasolev info on piisav. Kauplejal oli võimalus ka kohapeale olukorda kontrollima minna, millest ta loobus.

Kuna kaupleja teatas, et plaate esindusse tuua ei ole vaja oli tarbijal täielik õigus ehituspraht ja purunenud plaadid pärast tööde lõppu utiliseerida. Seda ei saa tõlgendada tarbija kahjuks.

Professionaalse plaadimüüjana pidi kauplejale olema ilmselge ja ettenähtav, et defektsete, katkiste või eri paksusega plaatide tarnimine toob kaasa ehitusprotsessi häireid, vajaduse materjali kombineerida ning rikub valmis ehitise visuaalse ilme, vähendades selle väärtust (VÕS § 127 lg 3).

Tarbija ostis plaate kokku 2551,50 euro väärtuses. Nõutud 400 eurone kompensatsioon moodustab sellest summast ligikaudu 15,6%.

Võttes arvesse, et:

1. Pakendites oli vähemalt 5–6 täielikult valet plaati;
2. Vähemalt ühes pakis oli 3 katkist plaati;

3. Seinale on paigaldatud vähemalt 18 tugeva toonierinevusega plaati, mis rikuvad visuaalset ilmet;

4. Tööde teostamine oli plaatide erineva paksuse tõttu raskendatud;

leiab komisjon, et tarbija poolt hinnatud kahju suurus (400 eurot) on otseses proportsioonis mittevastavuse ulatusega.

Kuna kaupleja ei ole tõendanud lepingukohase ja defektideta kauba üleandmist, kuid tarbija on usaldusväärsete kirjavahetuste ja fotomaterjaliga tõendanud ulatuslikud puudused, on nõue 400 euro ulatuses piisavalt põhjendatud ja tõendatud.

Eeltoodust lähtudes on kauplejal kohustus hüvitada tarbijale puudusega plaatide eest 400 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 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/