

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02764
Otsuse kuupäev 15.07.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Kaubamaja AS (12305124)

Tarbija nõue 180,43 €

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada. Kauplejal tuleb tarbijale hüvitada 180,43 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on oma avalduses edastanud alljärgneva selgituse:

"Olen ostnud 18. septembril 2025 Kaubamaja naiste kingaosakonnast (Naiste Kingamaailm) uueväärseid kvaliteetsed nahast naiste sügissaapad usaldusväärse tootja Camper poolt, suurus 39. Saabaste alghind oli 209,99 eurot ning minu poolt olid need ostetud allahindlusega hinnaga 180,43 eurot. Saapad sobisid mulle ideaalselt ning ma nautisin nendega käimist.

Umbes kolme nädala möödudes pärast ostu ilmnas saabaste kandmisel oluline puudus. Väljudes bussist toetasin tavapäraselt paremale jalakannale ning järgmise sammuga samale jalale tuli kanna alt hää! ning kanna toetus muutus märgatavalt pehmemaks kui tavaliselt. Sellest hetkest alates tekib igal sammul parema kanna piirkonnast tugev "prääksuv" heli, justkui pressitaks kanna seest õhku välja iga kannale vajutusega.

Pöördusin selle probleemiga Kaubamajja ning esitasin pretensiooni. Kaubamaja esindaja poolt (Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo OÜ, reg nr 10397814) teostati ekspertiis, mille tulemusena teatati, et tootmis- ja tehnoloogilisi defekte, mis võiksid mõjutada toote funktsionaalseid omadusi, ei avastatud. Tutvudes ekspertiisiga, palusin teostada täiendava ekspertiisi konkreetselt minu kirjeldatud probleemi kohta, kuna eelmine hinnang oli minu arvamuse kohaselt liiga üldine ning peamiselt visuaalne.

Olen põhjendanud oma soovi järgmiselt: kui ma ise katsusin kanna alumist osa, siis tundsin, et paremal jalatsil oli see pehme, samas kui vasakul väga kõva. See erinevus võib põhjustada ebameeldivat heli kõndimisel. Kaubamaja töötaja vastus minu lisataotlusele oli järgmine: „Oleme Teie pöördumist põhjalikult käsitletud. Jääme oma varasema vastuse juurde.”

Minu isiklik arvamus võimaliku probleemi põhjuseks on järgmine: parema saapa kannapoolse osa konstruktsioon on saanud vigastuse tavapärase koormuse (minu kehakaalu) all ning mõni detail on seespool purunenud. Seetõttu vajub kand jala all tavalisest rohkem ning tekib õhu väljapressimine, mis põhjustab kirjeldatud heli.

Lisaks kinnitas ka kogenud Kaubamaja töötaja, kes võttis minu pretensiooniavalduse vastu, et selline probleem on talle teada ning ta oskas nimetada ka võimaliku tehnilise põhjuse. Kahjuks ei jäänud tema selgitused mulle täpselt meelde, kuna ma ei valda vastavat erialast terminoloogiat. Töötaja rahustas mind ning kinnitas, et probleemile on võimalik lahendus leida, kuid selgitas, et nende sisemiste protseduuride kohaselt tuleb esmalt läbida ekspertiis.

Juhin tähelepanu, et pärast ostu olen saapaid kandnud ligikaudu kolm nädalat ning selle aja jooksul sarnast defekti ei esinenud. Samuti on vasakpoolne saapas endiselt heas korras ning sellel puudub "väljuva heli" efekt. Kinnitan, et pärast pretensiooni esitamist Kaubamajale ei ole ma saapaid enam kandnud.

Minu pöördumise eesmärk on paluda juhtumi käsitlemist kaasates sõltumatuid ja kogenud eksperte, kes saaksid anda detailse tehnilise hinnangu saabastele tekkinud puuduse kohta. Puuduse kinnitamise puhul sooviksin paluda võimalust kas kauba väljavahetamiseks või kompensatsiooni sooritatud ostu eest, kuna saapaid ei ole võimalik kanda ei esteetilistel ega ka tervislikel põhjustel — üks saapas on kanna toetuse poolest oluliselt pehmem kui teine."

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija seisukohaga ning selgitab alljärgnevalt:

"Kaubamaja AS (edaspidi Kaupleja) palub jätkuvalt jätta Tarbija avalduse rahuldamata. Kaupleja jääb ekspertiisidele tuginedes seisukohale, et toode vastab lepingutingimustele. Väliselt ei ole kumbki ekspertiis tuvastanud tootel defekte ning Kaupleja esitatud ekspertiisi kohaselt on paaride sümmeetrilised detailid ühes mõõdus. Kui tegemist oleks erineva suurusega jalatsitega, oleks tegemist mõõdetava ning seeläbi kontrollitava defektiga, mida konkreetsel juhul ei ole tarbija ekspertiis esitanud."

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud müügilepingu (VÕS 208).
2. Vastavalt VÕS 217¹ lg 1 asi peab vastama lepingutingimustele ja (lg 2 p 2) sobib teatud eriliseks otstarbeks, milleks tarbija seda vajab ja mille ostja on teinud müüjale teatavaks hiljemalt lepingu sõlmimise ajal ning millega müüja on nõustunud.
3. Ostetud saapas purunes tavalise kasutamise käigus. Üks saapas on teisest saapast erinevaste kasutusomadustega ja teeb häält.
4. Kaupleja esitatud tõendist ei selgu, et asi vastas lepingutingimustele. Asjatundja küll väidab seda, kuid üldsõnaline asja kirjeldamine ja väide, et selle detailid on sobivas mõõdus vastavust ei tõenda. Lepingutingimustele vastav jalanõu peab olema tavalisele kasutamisele vastupidav.
5. VÕS § 218 lg 2 alusel tarbijale müügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele

mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Seega saab antud sätte alusel kaupleja vastutust eeldada, kaupleja esitatud tõend ei kinnita, et üleantud asi vastas lepingutingimustele.

6. Tarbija on puudusest õigeaegselt teavitanud ja kaupleja ei ole puudust kõrvaldanud ega kaupa asendanud.
7. Tarbijal on õigus rakendada VÕS § 101 lg 1 sätestatud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas kahju hüvitamise nõude esitamine. Nõude summa üle vaidlus puudub.
8. Kaupleja on kohustist rikkunud (VÕS 100, 217¹ lg 1, 218 lg 2) keeldudes asja parandamast asendamast või tagasi võtmast, kui see ei vasta lepingutingimustele. Kaupleja vastutust välistavaid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole esitatud. Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/