

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07027
Otsuse kuupäev 17.07.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Masku Baltic OÜ (11193203)

Tarbija nõue Tarbija taganeb lepingust ja soovib saada tagasi 1675 eurot.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Tuvastada, et 13.04.2024 ostu-müügi lepingu müügiesemeks olnud diivani kangas ei vasta lepingutingimustele.

Kohustada kauplejat tagastama müügieseme hind 1675 eurot, kui tarbija on tagastanud kaupleja kulul müügiesemeks oleva diivani Bellum Robin.

Asjaolud:

13. apr 2024 tellis Tarbija Kauplejalt diivani, kauba sai kätte 15. mai 2024.

Tarbija avalduse kohaselt:

"Diivani kate on ebakvaliteetne ning sellel esineb korduv defekt – õmbluste hargnemine. Saime diivani ja tugitooli kätte 2024. aasta mais. Juba augustis ilmnes esimene probleem, kui diivani katte õmblused hakkasid hargnema. 26.08.2024 teavitasime probleemist müüjat. Esialgne suhtlus oli sujuv ning 04.09.2024 saadetud e-kirjas lubas tehas valmistada uue katte. Paraku saabus uus kate alles 2024. aasta novembris, ligikaudu kolm kuud hiljem, ning selgus, et see oli valmistatud valest kangast. Teavitasime müüjat veast 11.11.2024 ning saatsime meeldetuletuse 18.11.2024. Vastus saabus alles 22.11.2024, mil paluti saata kangapäide, mis pidi asuma diivani all, kuid mida seal ei olnud. 30.11.2024 viisime kauplusesse katkise katte, et see toimiks kangapäideks. 23.12.2024 uurisime uue katte valmimise kohta, millele 27.12.2024 vastati, et asja uuritakse. 29.01.2025 saatsime uue päringu, millele vastati samal päeval, lubades taas teemat uurida. 02.03.2025 pöördusime uuesti järelepärimisega. Lõpuks saime uue katte kätte alles 2025. aasta märtsis või aprillis, s.o ligikaudu 8–9 kuud pärast esmast probleemist teavitamist. Ka see kate osutus ebakvaliteetseks – umbes 8 kuu möödudes hakkasid õmblused taas hargnema. Teavitasime uuest probleemist 15.01.2026, saatsime meeldetuletuse 21.01.2026 ning alles 22.01.2026 saime vastuse, et tehas valmistab uue katte. 14.02.2026 küsisime uue katte saabumise

aja kohta ning 06.03.2026 saatsime viimase järelepärimise.

Paraku ei ole viimastele pöördumistele vastatud ning probleemi teavitamisest on möödunud juba ligikaudu 3,5 kuud ilma igasuguse sisulise vastuse või lahenduseta.

Edasi saatsime 01.03.2026 Lepingust taganemise avalduse.

Tänaseks hargneb uus kate juba 4'st kohast."

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja Tarbija avaldusega ei nõustunud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 28.04.2026. Avalduse kohaselt ostis tarbija kaupluses 13.04.2024 diivani, mille kate rebenes, vaatamata katte vahetusele, ei ole kanga puudust kaupleja poolt kõrvaldatud. Tarbija esitas 01.03.2026 taganemise avalduse ja palub tagastada müügihind 1675 eurot.

Kaupleja ei ole sisulisi vastuväiteid esitanud, kaupleja seisukoha järgi, et ole analoogilise diivaniga teistel probleeme, kuid tootja oli valmis veelkord uue katte tegema, mis on ka saadetud kauplusesse. Esmane pöördumine kaupleja poole oli tarbijal 26.08.2024.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Sõlmiti VÕS § 208 lg 4 tarbijalepingu müügi tunnustele vastav leping.

Euroopa Liidu müügilepingute direktiivi 2019/771 põhimõtte kohaselt, tarbijale müüdud kaup peab vastama nii lepingus kokkulepitud omadustele kui ka objektiivsetele vastavusnõuetele.

Nimetatud direktiiv reguleerib 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.

Kui kaup ei vasta lepingutingimustele, on mittevastavuse kõrvaldamine kaupleja 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 taganeda.

Komisjoni hinnangul on esitatud tõenditest võimalik järeldada, et tarbija on lepingust õigustatud taganenud, kuivõrd puudusi ei ole pika aja vältel vaatamata asenduskattele kõrvaldatud. Tarbija on esile toonud, et müügieseme ostu valikul oli oluliseks kriteeriumiks just katte eemaldamise võimalus. Komisjoni hinnangul ei ole vaidlus puuduse kui fakti olemasolus, vaid kas see on kõrvaldatud mõistliku aja jooksul.

Avalduse juurde lisatud fotodelt on näha, et kangas on hargnenud õmbluskohadest, kusjuures nii esialgne kui ka vahetud kangas. Probleeme kanga osas ei ole välistanud ka kaupleja, kes on selle teabe edastanud tootjale ning kord on juba kangas ebaõnnestunult vahetatud ja väidetavalt on teistkordne kangas vahetuseks tootjalt kauplusesse edastatud, kuid tarbija on lepingust selle aja jooksul eelnevalt taganenud. Vaidluse all ei ole asjaolu, et tarbija ostis 13.04.2024 kaupluses diivani Bellum Robin, kangas Connect 40. Tarbija ja kaupleja kirjavahetusest tuleneb, et tarbija teavitas 26.08.2024, et nurga osa padja riie hakkas õmbluskohast hargnema. 4.09.2024 vastas kaupleja, et tehas teeb uue ümbrise. Hiljem 11.11.2024 selgus, et teine kangas ei olnud samas toonis, tehase seisukoht oli, et kangas on küll sama Connect 40, kuid kanga partiides võib erinevusi olla. 15.01.2026 teavitas tarbija, et ka uus kangas hargneb õmbluskohast, mida kinnitab foto. 22.01.2026 edastas kaupleja tarbija kaebuse tootjale. Kuivõrd tarbijale mingit teavet ei antud ja arvestades probleemi jätkuvust esitas tarbija 01.03.2026 komisjoni hinnangul põhjendatult lepingust taganemise avalduse, sest alles 02.04.2026 teavitas kaupleja, et uus kate on töös. Vastavalt VÕS § 217 lg 1 ja lg 2 peab müüdud asi vastama lepingutingimustele ning olema muu hulgas tavapärase kvaliteediga ja sobima sihtotstarbeliseks kasutamiseks. Kui asi ei vasta lepingutingimustele, on tarbijal õigus nõuda asja parandamist või asendamist VÕS § 222 kohaselt. Kui parandamine või asendamine ebaõnnestub, ei toimu mõistliku aja jooksul või põhjustab tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi, on tarbijal õigus lepingust taganeda ja nõuda raha tagastamist VÕS § 223 lg 1 ja § 116 alusel. Komisjon nõustub esitatud tõendite hindamise järgselt tarbijaga, et kauplejal on olnud korduvalt võimalus puudus kõrvaldada, kuid probleem ei ole lahendatud ning see on kestnud põhjendamatult kaua, põhjustades märkimisväärsed ebamugavusi. Kaupleja esile toodud põhjendused nii pika aja osas ei ole asjakohased. TKS § 4 lg 2 kohaselt on kaupleja kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. TKS § 3 p 2 järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta. Sellekohast teavet, mis võimaldaks seostada tarbija põhjuslikku seost tegevusega katte eemaldamisega või kasutamisega tekkinud hargnemisest, ei ole esitatud.

Seega tuvastab komisjon, et tarbija on lepingust 01.03.2026 taganenud, kuivõrd lepingu ese ei vastanud lepingu tingimustele, kohustada tuleb kauplejat tagastama ostusumma 1675 eurot, kui tarbija on kaupleja kulul tagastanud vaidlusaluse müügieseme. Lepingust taganemise tagajärjed tulenevad VÕS § 189 lg-st 1, seega taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -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.

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/