

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07355
Otsuse kuupäev 19.07.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Hanspal OÜ (16644610)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja 1150 euro tagastamine.

Resolutsioon:

- Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 1150 eurot.
- Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

12. dets 2025 tellis Tarbija Kauplejalt ukse.

Tarbija avalduse kohaselt:

“Pärast ukse tellimist ja kogumaksumuse (1150 euro) tasumist lepiti kokku tarne- ja paigalduskuupäevaks 15.02.2026. Määratud päeval keegi ei helistanud ega andnud mingit infot. Hakkasin ise helistama ja kirjutama. Seejärel öeldi mulle mitu korda: „Uurin ja helistan teile”. Määrati uusi kuupäevi, võtsin töölt puhkepäevi lootuses, et uks sel päeval paigaldatakse, kuid kahjuks pole see siiani juhtunud. Minu pretensioonile saadetud vastuskirjas öeldi, et paigalduse kuupäev saab teatavaks 21.04.2026, kuid seda mulle samuti ei teatatud. Lisaks pakuti allahindlust, mis pidi kanduma minu kontole 14 päeva jooksul pärast pretensiooni esitamist. Raha pole samuti minuni laekunud. Ukse tellimise käigus kutsuti mind Ida keskuses asuvasse uksealongi värvi valima. Nagu hiljem selgus, ei ole naine, kellega ma telefoni ja WhatsAppi teel suhtlesin ning kellelt ukse tellisin — N. J. — selle salongiga mingit seost. ”

Komisjoni sekretariaadi menetluse käigus selgitas Tarbija:

“ Müüja poolel oli palve N. J. käest jätkata koostööd ning anda võimalus tellimus lõpetada ja uks paigaldada. Ma nõustusin. Kuid kõik tähtajad rikuti jällegi, seejärel paluti veel kaks päeva arve tasumiseks – ja ka see aeg sai läbi. Mul pole tõendeid selle kohta, et müüja on arve tasunud ja uks minu jaoks tellitud. Olen elanud üle poole aasta auguga ukse ja leian, et pole vastuvõetav nii kaua oodata ning uskuda müüja lubadusi, et kõik ostetakse ja paigaldatakse. Iga nädal toob uue vale. Ma tahan nendega kõik suhted lõpetada ja raha tagasi saada.”

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas komisjoni sekretariaadile:

“Käesolevaga teatan et oleme saavutanud kokkuleppe Y.K-ga lepingu täitmise ja meiepoolse kompensatsiooni osas. Tellimuse täitmise täpsema kuupäeva koos kirjaliku kinnitusega edastame tehispäeval 26.mail.”

Lubadust Kaupleja ei täitnud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning komisjoni sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Komisjon, olles tutvunud asjas esitatud materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 punkti 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust.

Töövõtulepinguga kohustub töövõtja VÕS § 635 lg 1 kohaselt valmistama või muutama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse, tellija aga kohustub maksma selle eest tasu. Tarbijatöövõtuleping on VÕS § 635 lg 4 kohaselt majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on muu hulgas tarbijale vallasasja valmistamine või tootmine.

Pooltevahelise lepingu eesmärgiks oli tarbija valitud omadustega välisukse hankimine või valmistamine, tarbijale üleandmine ning paigaldamine. Arvestades, et kaupleja pidi saavutama konkreetse tulemuse ehk paigaldama tarbija eluruumile kokkulepitud omadustega ukse, vastab leping tarbijatöövõtulepingu tunnustele. Leping sisaldab samal ajal ka müügilepingu tunnuseid, sest kaupleja pidi andma tarbijale üle ukse kui vallasasja. Lepingu täpsem kvalifitseerimine müügi- või töövõtulepinguks ei muuda käesolevas asjas järeldust, sest kaupleja jättis kogu kokkulepitud põhikohustuse täitmata ning kohaldamisele kuuluvad VÕS-i kohustuse rikkumist ja lepingust taganemist reguleerivad üldsätted.

VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 82 kohaselt tuleb tähtpäevaks määratud kohustus täita sellel tähtpäeval. VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumiseks võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 101 lg 1 annab võlausaldajale kohustuse rikkumise korral õiguse kasutada seaduses nimetatud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas nõuda kohustuse täitmist, anda täitmiseks täiendava tähtaja ja lepingust taganeda.

Tarbija selgituse kohaselt pidid ukse tarne ja paigaldamine toimuma 15. veebruaril 2026. Kaupleja ei ole seda väidet vaidlustanud ega esitanud tõendit, mille järgi oleks kokku lepitud teistsugune esialgne tähtaeg. Esitatud sõnumivahetus kinnitab, et pärast nimetatud kuupäeva jätkus poolte suhtlus paigalduse uute tähtaegade üle. Seega on tõendatud, et kaupleja jättis kokkulepitud tähtajal oma kohustuse täitmata.

Tegemist ei olnud üksnes lühiajalise viivitusega. Kaupleja ei andnud ust tarbijale üle ega

paigaldanud seda ka mitme järgneva kuu jooksul. Selle aja vältel määras või lubas kaupleja korduvalt uusi tähtaegu, mis samuti täitmata jäid. Kaupleja ei ole ka komisjoni menetluses esitanud tõendit, et uks oleks valmis, kaupleja valduses, tarnimiseks tellitud või konkreetseks ajaks paigaldatav.

VÕS § 114 lg 1 järgi võib võlausaldaja anda kohustust rikkunud võlgnikule kohustuse täitmiseks täiendava mõistliku tähtaja. Kui võlausaldaja nõuab kohustuse täitmist, kuid ei määra täiendavat tähtaega, eeldatakse, et ta on andnud täitmiseks mõistliku täiendava tähtaja. Käesolevas asjas ei taganenud tarbija lepingust kohe pärast esialgse paigaldustähtaja möödumist. Tarbija jätkas kauplejaga suhtlemist, nõudis ukse paigaldamist ning nõustus korduvalt kaupleja pakutud uute tähtaegadega. Sellega andis tarbija kauplejale korduvalt täiendava võimaluse leping täita.

Tarbija andis kauplejale täiendava võimaluse ka komisjoni menetluse ajal. Kaupleja kinnitas seejärel komisjonile, et pooled on saavutanud kokkuleppe lepingu täitmise ja kompensatsiooni osas ning et täpne täitmisaeg edastatakse kirjalikult 26. maiks. Kaupleja jättis ka selle lubaduse täitmata. Hiljem paluti tarbijalt veel kaks päeva tarnija arve tasumiseks, kuid ka nimetatud tähtaja möödumisel ei esitatud tarbijale maksekinnitust ega muud tõendit, et ukse tellimise või paigaldamisega oleks tegelikult edasi liigutud.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Sama paragrahvi lõike 2 kohaselt on rikkumine oluline muu hulgas juhul, kui kohustuse rikkumine annab kahjustatud lepingupoolele mõistliku põhjuse eeldada, et teine lepingupool ei täida kohustusi ka edaspidi, või kui võlgnik ei täida oma kohustust VÕS § 114 alusel antud täiendava tähtaja jooksul.

Riigikohus on tsiviilasjas nr 2-18-13432/108 selgitanud, et lepingust taganemise kehtivuseks peavad olema täidetud nii formaalsed eeldused, sealhulgas taganemisavalduse tegemine, kui ka materiaalsed eeldused, eelkõige oluline lepingurikkumine. Kui rikkumine on kõrvaldatav, tuleb võlgnikule üldjuhul anda enne lepingust taganemist võimalus kohustus täita või rikkumine kõrvaldada.

Komisjoni hinnangul on kaupleja rikkumine oluline. Tarbija ei saanud vaatamata hinna tasumisele lepinguga ettenähtud ust ega paigaldusteenust. Kaupleja jättis täitmata nii esialgse tähtaja kui ka kõik järgnevad enda pakutud tähtajad. Tarbija andis kauplejale mitme kuu jooksul arvukalt võimalusi lepingu täitmiseks ning nõustus täiendava võimaluse andmisega isegi pärast komisjoni menetluse alustamist. Kaupleja ei täitnud kohustust ka siis.

Kaupleja korduvad, kuid täitmata jäänud lubadused ning kontrollitava teabe puudumine ukse tellimise, valmistamise või paigaldamise kohta andsid tarbijale mõistliku põhjuse eeldada, et kaupleja ei täida kohustust ka edaspidi. Tarbijalt ei saa sellises olukorras nõuda määramata aja jooksul uute lubaduste ootamist.

Sama põhimõtte tuleneb Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL artiklist 18. Selle kohaselt võib tarbija juhul, kui kaupleja ei anna kaupa üle kokkulepitud ajal ja ei täida kohustust ka tarbija antud täiendava tähtaja jooksul, lepingu lõpetada. Direktiivi tähenduses hõlmab müügileping ka lepingut, mille esemeks on üheaegselt kaup ja teenus. Käesolevas asjas anti kauplejale lepingu täitmiseks mitu täiendavat tähtaega, kuid ust ei antud üle ega paigaldatud.

Esitatud tõenditest ei nähtu, et pooled oleksid sõlminud kompromisslepingu või muu kokkuleppe, millega tarbija oleks loobunud õigusest kaupleja järjekordse rikkumise korral lepingust taganeda ja raha tagasi nõuda. Tarbija nõustus üksnes andma kauplejale veel ühe võimaluse algse lepingu täitmiseks. Isegi kui käsitada seda pooltevahelise lepingu täitmise tähtaja muutmisenä, rikkus kaupleja ka muudetud kokkulepet.

Samuti ei ole kaupleja tõendanud väidetud kompensatsiooni suurust, maksmise tähtaega ega selle tasumist. Lubatud kompensatsiooni maksmine ei oleks ka iseenesest asendanud kaupleja põhikohustust anda tarbijale üle ja paigaldada kokkulepitud uks, kui pooled ei oleks selles selgelt kokku leppinud. Sellist kokkulepet toimikust ei nähtu.

VÕS § 188 lg 1 kohaselt toimub lepingust taganemine taganemisavalduse tegemisega teisele lepingupoolale. Taganemisavalduse tegemiseks ei ole käesoleval juhul ette nähtud kindlat vormi. Avaldusest peab arusaadavalt nähtuma, et lepingupool ei soovi lepingulist suhet jätkata.

Tarbija teatas kauplejale, et kaupleja peab kas ukse lähima aja jooksul paigaldama või tagastama 1150 eurot. Pärast kaupleja viimaste tähtaegade möödumist teatas tarbija komisjonile üheselt, et soovib kauplejaga kõik suhted lõpetada ja raha tagasi saada. Tarbija avaldus ja täiendav seisukoht on kauplejale komisjoni menetluses teatavaks tehtud. Seega on tarbija hiljemalt komisjoni menetluse käigus teinud kauplejale selge lepingust taganemise avalduse.

Taganemine ei ole hilineunud. Tarbija jätkas pärast esialgse tähtaja möödumist lepingu täitmise nõudmist, kuna kaupleja lubas korduvalt ukse paigaldada. Tarbija lõplik soov leping lõpetada kujunes pärast seda, kui kaupleja jättis täitmata ka menetluse ajal antud lubadused. Tarbija ei pidanud taganema ajal, mil ta kaupleja palvel veel ootas lepingu täitmist.

VÕS § 189 lg 1 kohaselt võib kumbki lepingupool lepingust taganemise korral nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Tarbija ei ole saanud kauplejalt ust ega paigaldusteenust ning tal puudub seetõttu kauplejale tagastatav vastusooritus. Kaupleja peab tagastama tarbijalt lepingu alusel saadud raha.

Tarbija nõuab 1150 euro tagastamist. Komisjon lahendab vaidluse esitatud nõude piires ning seetõttu kuulub kauplejalt tagastamisele 1150 eurot.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et kaupleja rikkus lepingut oluliselt, jättes ukse kokkulepitud ja korduvalt pikendatud tähtaegade jooksul üle andmata ja paigaldamata. Tarbija andis kauplejale piisavalt võimalusi lepingu täitmiseks ning tegi pärast nende võimaluste tulemusteta jäämist kehtiva lepingust taganemise avalduse. Kaupleja peab VÕS § 189 lg 1 alusel tagastama tarbijale tarbija nõutud 1150 eurot. Tarbija avaldus tuleb rahuldada.

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/