

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08603
Otsuse kuupäev 21.07.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Relay Trade OÜ (14454549)

Tarbija nõue Hinna alandamine summas 55 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Relay Trade OÜ peab tagastama tarbijale hinna alandamise tulemusena 55 eurot.

Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal aega 30 päeva, arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija soetas kauplejalt 06.05.2026. a platvormi kaup24.ee kaudu madratsi (arve nr 002634) maksumusega 219 eurot.

Avalduse järgi sai tarbija toote kätte 06.05.2026. a ja on esitanud 21.05.2026. a kauplejale pretensiooni (toote kokkupanek ja õmblustöö ebakvaliteetne, puudub tootesilt). Tarbijale on pakutud toote tagastamist, millest ta huvitatud ei ole.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et madratsil ja selle kattel on ilmsed ning varjatud tootmis- ja koostedefektid, mis halvendavad oluliselt toote kvaliteeti ja välimust, samuti puudub tekstiiltootel kohustuslik etikett.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija pöördus ettevõtte poole seoses väitega, et madratsil puudub tootemärgistus.

Tegemist on Furniflex kaubamärgi originaaltootega Magic Cocos 140x200x25 cm (H3/H4). Furniflex on kauplejale kuuluv registreeritud Euroopa Liidu kaubamärk. Toode on üheselt

identifitseeritav pakendil oleva EAN-koodi kaudu ning selle päritolu on kontrollitav. Seetõttu puudub alus tarbija väitele, et tegemist võiks olla mitteoriginaalse tootega.

Tarbija peamine etteheide puudutas tooteinfo puudumist madratsil. Ettevõtte selgitab, et toode oli identifitseeritav pakendil oleva EAN-koodi, nimetuse ja tootja andmete kaudu. Toote tehnilised andmed, omadused ja kirjeldus olid ostu hetkel avaldatud müügikeskkonnas Kaup24 ning on seal jätkuvalt kättesaadavad. Tarbija ei ole väitnud ega tõendanud, et talle oleks tarnitud vale toode või et toode ei vastaks tellitud mudelile.

Tarbija väidab, et tõmbelukk on õmmeldud „tagurpidi“ ning takistab katte eemaldamist pesemiseks. Sisseõmmeldud lukk on madratsi puhul standard, et lukukelk ei jääks madratsi välisküljele nähtavale. Seetõttu ei saa nimetatud asjaolu käsitada lepingutingimustele mittevastavusena.

Tarbija varasemas kirjavahetuses ettevõttega ei seadnud ta kahtluse alla madratsi mõõte, jäikusastet ega sihtotstarbelist kasutatavust. Ka tarbija enda kirjalikust kinnitusest nähtub, et madrats on kvaliteetne ning kasutamiseks sobiv.

Kaupleja hinnangul puudub tarbija nõudeks alus.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 kohaselt lahendab komisjon vaidluse poolte kirjalikult esitatud ning komisjoni sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Komisjon, tutvunud tarbija avalduse, poolte kirjavahetuse, kaupleja vastuste, arve, tootemärgistust puudutavate dokumentide, õmblusteenuse osutaja vastuse ja fotodega ning hinnanud tõendeid kogumis, leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada.

Poolte vahel sõlmiti tarbijalemüügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lõigete 1 ja 4 tähenduses. Asjaolu, et müügileping sõlmiti Kaup24.ee platvormi kaudu, ei muuda arvel müüjana märgitud Relay Trade OÜ vastutust tarbija ees.

VÕS § 217 kohaselt peab müüja andma ostjale üle lepingutingimustele vastava asja. VÕS § 217¹ järgi peab tarbijalemüügi esemeks olev asi vastama nii poolte vahel kokku lepitud omadustele kui ka omadustele, mida tarbija võib sama liiki asja puhul mõistlikult eeldada. Asi peab muu hulgas olema tavapärase kvaliteedi ja vastupidavusega, vastama müüja antud kirjeldusele ning olema koos selliste tarvikute, pakendi ja juhistega, mille olemasolu võib tarbija mõistlikult eeldada. Asi peab vastama ka õigusaktidest tulenevatele nõuetele.

Madratsikate on madratsi osa. Seetõttu ei ole põhjendatud kaupleja käsitus, mille järgi võiks madratsi sisemise osa kasutuskõlblikkus välistada katte lepingutingimustele mittevastavuse. Madrats võib olla magamiseks kasutatav, kuid olla sellest hoolimata lepingutingimustele mittevastav katte puuduliku kvaliteedi või nõutava märgistuse puudumise tõttu.

VÕS § 218 lõike 2 kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi korral asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lõike 2² järgi eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul asja üleandmisest ilmnenu

lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Sama põhimõtet on komisjon kohaldanud ka varasemas praktikas, asetades esimese aasta jooksul ilmnunud puuduse puhul selle eelduse ümberlükkamise koormuse kauplejale.

Tarbija teatas märgistuse puudumisest hiljemalt 21.05.2026 ja madratsikatte kvaliteediprobleemidest hiljemalt 02.06.2026. Seega ilmnesis väidetavad puudused väga lühikese aja jooksul pärast asja üleandmist. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mille kohaselt põhjustas katte seisundi tarbija kasutamine, pesemine, ebaõige käsitlemine või muu tarbijast tulenev asjaolu.

Komisjon käsitleb esmalt märgistuse küsimust.

Ettevõtlus- ja infotehnoloogiaministri 13.05.2021 määrus nr 23 „Jalatsi ning rõiva ja tekstiiltoote märgistamise nõuded“ on kehtiv ning reguleerib tarbijale pakutavate ja müüdavate tekstiiltoodete märgistamist. Tekstiiltoote märgistus peab sisaldama muu hulgas toote identifitseerimiseks ja hooldamiseks vajalikku teavet. Hooldusjuhend võib olla esitatud vahetult tootel, toote külge püsivalt kinnitatud tekstiilindil, tootele kinnitatud etiketil või toote müügipakendil. Seega ei ole tarbija seisukoht õige selles osas, et kogu teave pidi tingimata olema ömmeldud madratsi külge riidest etiketina.

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 1007/2011 reguleerib tekstiiltoodete kiukoostise märgistamist. Määrust kohaldatakse muu hulgas madratsikatte tekstiilkomponentidele, kui õigusaktis sätestatud koosseisulised eeldused on täidetud. Määruse kohaselt peab tekstiilkiudude koostise teave olema esitatud nõuetekohasel, loetaval ja tarbijale kättesaadaval viisil.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud fotot või koopiat tarbijale üle antud toote müügipakendi märgistusest, tootele lisatud etiketist, hooldusjuhendist ega muust tootega kaasas olnud dokumendist. Kaupleja on üksnes üldsõnaliselt väitnud, et tooteinfo oli pakendil ja Kaup24.ee veebilehel.

Internetis avaldatud tootekirjeldus võib täita lepinguelse teabe andmise ülesannet, kuid selle olemasolu ei tõenda, et tarbijale üle antud toode oli nõuetekohaselt märgistatud või et sellega anti kaasa toote hooldamiseks ja kiukoostise tuvastamiseks vajalik teave. EAN- või GTIN-kood üksinda ei sisalda tarbijale arusaadaval kujul teavet toote kiukoostise ja hooldamise kohta ega asenda sellist teavet.

Komisjon juhib tähelepanu ka sellele, et arvel on toote EAN-koodina märgitud 1680706400083, kuid kaupleja esitatud GS1 väljavõttes on sama nimetuse ja mõõtmetega madratsi GTIN-kood 4745092330296. Kaupleja ei ole selgitanud nende koodide omavahelist seost ega esitanud tõendit selle kohta, milline kood oli tarbijale üle antud pakendil.

Nimetatud erinevus ei tõenda, et madrats oleks mitteoriginaalne või võltsitud. Euroopa Liidu kaubamärgi registreerimistunnistus ja GS1 andmed toetavad kaupleja väidet, et Furniflex on Relay Trade OÜ kaubamärk ja et kaupleja turustab selle kaubamärgi all Magic Cocos madratseid. Need dokumendid ei tõenda aga, et konkreetse tarbijale üle antud madratsi märgistus vastas nõuetele.

Komisjon ei tuvasta, et tarbijale oleks müüdud võltsitud või teise tootja madrats. Sellise asjaolu kohta puuduvad tõendid. Vaidluse lahendamisel ei ole määrav toote võltsingulisus, vaid see, kas

kaupleja andis üle lepingutingimustele vastava ja nõuetekohaselt märgistatud asja.

Kuna tarbija on kinnitanud, et madratsil ega selle kattel puudus etikett ning kaupleja ei ole esitanud tõendeid nõuetekohase märgistuse või tootega kaasnenud hooldus- ja koostisinfo kohta, leiab komisjon, et kaupleja ei ole ümber lükanud tarbija väidet märgistuse puudumise kohta.

Järgmisena hindab komisjon madratsikatte kvaliteeti.

Menetluses esitatud fotodel on objektiivselt nähtavad mitmed puudused. Katte siseküljel ja õmbluste juures on arvukalt väljaulatuvaid niite. Osa õmblusvarusid ja servasid on ebaühtlaselt või lõpetamata viimistletud. Madratsi nurkades ja servades moodustab kate ulatuslikke volte ning katematerjal koguneb madratsist eemale ulatuvateks osadeks.

Fotod ei võimalda täpselt tuvastada, et kate on madratsist 6–8 cm suurem, sest fotodel ei ole mõõtevahendit ega muud usaldusväärset mõõtkava. Komisjon ei loe seetõttu tõendatuks tarbija väidet katte täpse mõõdulise erinevuse kohta.

Samas ei ole katte mittevastavuse tuvastamiseks vaja tõendada erinevust tingimata sentimeetri täpsusega. Fotodel nähtav materjali ülejääk, voltumine ja katte sobimatus madratsi nurkadega ületavad uue madratsi tavapärase ja korrektse viimistluse puhul eeldatava vähese ebatasasuse.

Kaupleja on piirdunud väitega, et katte sise- ja väliskülg vastavad standardsele tootmislahendusele. Kaupleja ei ole esitanud:

- tootja kvaliteedinõudeid või tehnilist spetsifikatsiooni;
- sama mudeli nõuetekohase madratsikatte võrdlusfotosid;
- tootmise kvaliteedikontrolli dokumente;
- erialateadmistega isiku arvamust;
- tõendit madratsi füüsilise ülevaatuse kohta;
- muud tõendit, mille alusel saaks järeldada, et fotodel nähtav katte lõige ja viimistlus vastavad tavapärasele kvaliteedile.

Paljasõnaline kinnitus, et lahendus on „standardne“, ei lükka ümber fotodel nähtavaid asjaolusid ega VÕS § 218 lõikes 2² sätestatud eeldust.

Tarbija 22.05.2026 kirjal, milles ta nimetas madratsit kvaliteetseks ning kinnitas, et tal ei ole pretensioone selle mugavuse või välimuse suhtes, on tõendina tähtsus. See kiri näitab, et tarbija pidas madratsi põhifunktsiooni ja esmapilgul nähtavat välimust vastuvõetavaks.

Nimetatud kiri ei tähenda siiski, et tarbija oleks loobunud õigusest esitada hiljem pretensioon katte sisemiste õmbluste ja viimistluse kohta. Kirjavahetuse kontekstist nähtub, et 22.05.2026 keskendusid pooled eelkõige puuduva tootjaetiketi ja toote päritolu kinnitamise küsimusele.

Tarbija teatas katte puudustest ja edastas fotod juba 02.06.2026. Selline lühike ajavahemik ei muuda tarbija hilisemaid väiteid iseenesest ebausutavaks. Kauplejal oli võimalik paluda madrats ülevaatuseks, korraldada katte kontroll või esitada omapoolne erialane hinnang, kuid ta seda ei teinud.

Komisjon ei pea tõendatuks tarbija väidet, et tõmblukk on tingimata paigaldatud „tagurpidi“. Fotodelt nähtub, et tõmblukk avaneb ja kate on võimalik madratsi ümbert osaliselt eemaldada. Tõmbluku kelgu asumine katte siseküljel võib olla kujunduslik lahendus ja tarbija ei ole esitanud eksperdiarvamust, mille kohaselt oleks selline paigaldus tehniliselt vale või välistaks katte eemaldamise.

Samuti ei ole komisjonil fotode põhjal võimalik teha erialast järeldust selle kohta, kas madratsi sisemiste vahtmaterjalikihtide ühendused, lõiked või fotodel nähtav värvimuutus kujutavad endast eraldiseisvat tootmisdefekti. Tarbija nõue ei eelda nimetatud asjaolude tuvastamist, sest katte viimistluspuudused ja märgistuse puudumine on iseseisvalt tõendatud.

Seega ei ole kõik tarbija kirjeldatud üksikasjad tõendatud, kuid tõendamata jäänud üksikasjad ei kõrvalda fotodega tuvastatud katte üldisi kvaliteedipuudusi.

Komisjon peab põhjendatuks ka tarbija esitatud õmblusteenuse osutaja vastuse arvestamist. Tegemist ei ole madratsikatte kohapealsel vaatlusel koostatud ekspertiisi ega lõpliku hinnapakkumisega. Teenuseosutaja märkis sõnaselgelt, et täpne hind selgub kohapeal. Seetõttu ei tõenda kiri, et tarbija peab kindlasti kandma 115 euro suuruse kulu.

Kiri näitab siiski, et tarbija pöördus fotodega professionaalse õmblusteenuse osutaja poole ning et fotodel nähtavate paranduste esialgseks maksumuseks hinnati vähemalt 115 eurot. See kinnitab, et tegemist ei ole üksnes ühe lahtise niidi või tähtsusetu kosmeetilise kõrvalekaldega, mille kõrvaldamine oleks ilmselgelt tühise maksumusega.

Komisjon hindab seejärel tarbija valitud õiguskaitsevahendi lubatavust.

VÕS § 222 kohaselt on asja lepingutingimustele vastavusse viimise eesmärgiks viisideks parandamine ja asendamine. VÕS § 223 järgi võib tarbija nõuda hinna alandamist muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja lepingutingimustele vastavusse viinud või kui müüja avaldustest või asjaoludest nähtub, et ta ei tee seda mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Sama õiguskaitsevahendite järjestus tuleneb direktiivi (EL) 2019/771 artiklitest 13–15.

Tarbija nõudis algselt asja asendamist seoses märgistuse puudumisega. Kaupleja ei pakkunud madratsi või madratsikatte asendamist, katte parandamist, toote kontrollimist ega puuduva märgistuse nõuetekohast lisamist. Kaupleja teatas, et ei näe pretensiooniks alust, ning pakkus tarbijale üksnes kogu madratsi tagastamist ja ostuhinna tagastamist.

Pärast katte kvaliteedipuuduste esitamist jäi kaupleja seisukohale, et madrats vastab lepingutingimustele, ning keeldus hinna alandamisest või puuduste kõrvaldamisest. Kaupleja seisukohtadest nähtub seega üheselt, et ta ei kavatsenud madratsikatet parandada, asendada ega muul viisil lepingutingimustele vastavusse viia.

Kaupleja pakkumine võtta madrats tagasi ja tagastada kogu ostuhind ei võta tarbijalt seadusest tulenevat õigust kasutada nõuetekohaste eelduste olemasolul hinna alandamist. Hinna alandamine ja lepingust taganemine on alternatiivsed õiguskaitsevahendid. Kui tarbija soovib kasutuskõlbliku, kuid puudustega asja endale jätta ja nõuab selle vähenenud väärtusele vastavat hinnaalandust, ei saa kaupleja sundida tarbijat müügilepingut lõpetama.

TTJA juhiste järgi on puudusega asja korral esmaseks lahenduseks parandamine või asendamine, kuid tarbija võib nõuda hinna alandamist või lepingu lõpetamist, kui kaupleja ei saa või ei soovi asja lepingutingimustele vastavusse viia või ei kõrvalda puudust mõistliku aja jooksul.

Seega on tarbijal õigus hinda alandada.

VÕS § 112 lõike 1 järgi alandatakse hinda võrdeliselt kohase ja mittekohase täitmise väärtuse suhtele. Direktiivi (EL) 2019/771 artikli 15 järgi peab hinnaalandus olema proportsionaalne võrreldes lepingutingimustele vastava ja tarbijale tegelikult üle antud asja väärtust.

Riigikohtu tsiviilkolleegium selgitas 17.02.2021 otsuses tsiviilasjas nr 2-17-12712/47, et kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei ole võimalik täpselt kindlaks teha, võib väärtuse suuruse otsustada asjaolusid arvestades hinnanguliselt. Hinna alandaja peab siiski esitama asjaolud ja tõendid, mille alusel saab teha järelduse, et täpsete väärtuste kindlaksmääramine on objektiivselt võimatu, ebamõistlikult kulukas või seotud ebamõistlikult suurte raskustega.

Käesolevas asjas puudub tavapärane turg madratsite jaoks, millel esinevad täpselt samasugused või sarnased katte õmblus-, mõõdu- ja märgistuspuudused. Seetõttu ei ole võimalik leida usaldusväärset võrreldavat müügihinda, mille alusel saaks mittekohase madratsi väärtust aritmeetiliselt täpselt määrata. Arvestades nõude suurust, oleks eraldi turuväärtuse ekspertiisi tellimine ka eproportsionaalselt kulukas.

Tarbija ei ole piirdunud abstraktse väitega, et 25% oleks sobiv hinnaalandus. Tarbija on esitanud:

- ulatusliku fotomaterjali;
- kirjelduse katte konkreetsetest puudustest;
- tõendid selle kohta, et puudustest teatati vahetult pärast ostu;
- professionaalse õmblusteenuse osutaja esialgse hinnangu, mille järgi algaks fotodel nähtavate puuduste parandamise hind 115 eurost.

Tarbijavaidluste komisjoni praktikas on hinnatud nähtavaid puudusi fotode põhjal ja määratud nende alusel hinnaalandus, kui fotod võimaldavad puuduse olemust objektiivselt hinnata. Samas ei piisa üksnes tarbija nimetatud protsendist juhul, kui selle toetuseks puuduvad tõendid. Käesolevas vaidluses on tarbija esitanud nii fotod kui ka parandamise esialgse hinnangu.

Komisjon võtab arvesse, et madrats on tarbija enda kinnitusel mugav ja sihipäraselt kasutatav. Puudused ei välista madratsi kasutamist magamiseks ning tarbija soovib asja endale jätta. See vähendab põhjendatud hinnaalanduse ulatust võrreldes olukorraga, kus madrats oleks kasutuskõlbmatu.

Teiselt poolt ei ole tegemist üksnes ühe tähtsusetu niidi või vaevumärgatava iluveaga. Uue madratsi eemaldataval kattel esineb mitmes kohas nähtavat materjali ülejääki, voltumist, väljaulatuvaid niite ja puudulikult viimistletud sisemisi servasid. Lisaks ei ole kaupleja tõendanud, et tarbijale anti üle nõuetekohaselt märgistatud toode koos kiukoostise ja hooldamise teabega.

Tarbija nõutud 55 eurot on õmblusteenuse osutaja esialgselt nimetatud vähemalt 115 euro suurusest parandamiskulust oluliselt väiksem. Nõutud summa ei ületa asjaolusid arvestades madratsi väärtuse mõistlikku vähenemist ning jätab arvesse asjaolu, et madratsi põhifunktsioon on

säilinud.

Kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis hinnates leiab komisjon, et 55 euro suurune hinnaalandus on tõendatud puuduste olemust, ulatust, asja kasutatavust ja võimaliku parandamise maksumust arvestades proportsionaalne.

Tarbija hilisemas kirjas kasutatud sõnastus kogu ostuhinna tagastamise kohta ei anna alust käesolevas otsuses müügilepingust taganemist lahendada. Komisjoni menetluses on tarbija nõudena fikseeritud hinna alandamine 55 euro võrra ning komisjon rahuldab selle nõude. Tarbija jätab madratsi endale ja kaupl ajal tuleb tagastada 55 eurot.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/