

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07562
Otsuse kuupäev 30.07.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja RUG Mööbel OÜ (11509646)

Tarbija nõue Asja asendamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kauplejal asendada tarbijale müüdud puudustega voodi omal kulul lepingutingimustele vastava samasuguse voodiga.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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

Asjaolud:

Tarbija ostis 22. aprillil 2026 kaupleja e-poest voodi Gloria hall/pähkel mõõtmetega 160 × 200 cm hinnaga 437,99 eurot. Ostu finantseerimiseks sõlmis tarbija AS-iga Inbank Finance järelmaksulepingu.

Kaupleja andis voodi tarbijale üle 30. aprillil 2026. Voodi kokkupanemisel ilmnisid tarbija hinnangul mitmed puudused. Tarbija pöördus 30. aprillil 2026 kaupleja Pärnu kauplusesse, näitas kaupleja töötajatele fotosid puudustest ja kirjeldas tekkinud olukorda. Kaupluse töötajad soovitasid tarbijal esitada kirjalik pöördumine e-poe kontaktile.

Tarbija pöördus 5. mail 2026 kaupleja poole kirjalikult, kirjeldades eelkõige voodi peatsi tekstiilis olevat lõikevigastust ja tekstiilil nähtavaid triipe. Tarbija palus kauplejal pakkuda puuduste kõrvaldamiseks lahendus.

Kaupleja vastas, et tema tootejuht vaatas tarbija saadetud fotod üle. Kaupleja hinnangul oli lõikevigastus tekkinud pakendi avamisel noa või muu terava esemega kokkupuutumisel. Tekstiilil olevate triipude kõrvaldamiseks soovitas kaupleja kangast niisutada ja harjata või kasutada riideaurutit.

Tarbija ei nõustunud kaupleja vastusega ja palus selgitada, milliste asjaolude põhjal järeldas kaupleja, et kahjustuse tekitas tarbija. Kaupleja teatas, et tootejuht jääb oma varasema hinnangu juurde. Vaidlust kohtuväliselt ei lahendatud.

Tarbija avalduse kohaselt ilmneseid voodi kokkupanemisel mitmed puudused. Voodi peatsi tekstiilis oli ligikaudu 3–4 cm pikkune lõikevigastus. Lisaks olid peatsi tekstiilil nähtavad triibud ja sissevajutatud joonekujuline jälg. Voodi külgtalasid ühendaval puittalal esinesid kriimustused. Peatsi ja jaluse külge kinnitatud metallist kinnitusdetailid, mis hoiavad keskmist tugitala, olid paigaldatud valepidi. Tarbijal õnnestus need täiendava tööga ümber pöörata. Voodijalgade juures ei püsinud puittüüblid pesades, sest tüübliaugud olid tarbija hinnangul liiga suure läbimõõduga. Tarbija selgitab, et hoidis peatsit kaitsnud pehmendusmaterjali tootel kuni voodi täieliku kokkupanemiseni, et vältida tekstiili määrdumist või kahjustamist. Peatsi lõikevigastus avastati pärast kaitsematerjali eemaldamist. Tarbija hinnangul välistavad peatsi pakendamise viis ning lõikevigastuse asukoht ja suund selle, et kahjustus võis tekkida pakendi avamisel. Pakendi avamiseks vajalikud teibid asusid pakendi servadel. Lõikevigastus ei paikne aga peatsi serval ega ülemisel äärel, vaid peatsi esikülje pehmel tekstiiliosal. Samuti paiknes pakendis peatsi taga raam, mis hoidis pakendit pehmest tekstiiliosast eemal.

Tarbija esitas oma väidete kinnitamiseks fotod voodi peatsi kahjustusest, tekstiilil olevatest joontest, puittala kriimustustest, valepidi paigaldatud kinnitusdetailist, tootepakendist ja peatsil säilitatud kaitsekattest. Samuti esitas tarbija video puittüüblite pesadest väljalangemise kohta. Tarbija ei nõustu kaupleja soovitusel uue voodi tekstiili ise niisutada, harjata, aurutada või muul viisil töödelda. Tarbija leiab, et tema kohustuseks ei ole puudustega toodet oma aja ja vahenditega uueväärseks muuta.

Tarbija hinnangul põhineb kaupleja väide kahjustuse tekkimise kohta pakendi avamisel või voodi kokkupanemisel üksnes oletusel. Kaupleja ei vaadanud voodit ega selle peatsit vahetult üle. Kaupleja koostatud dokument põhineb üksnes tarbija saadetud fotode visuaalsel hindamisel ning selle koostas kaupleja enda töötaja. Tarbija juhib tähelepanu ka sellele, et kaupleja esitatud hinnang käsitleb kahjustuse välimust, kuid ei selgita, millal ja millistel asjaoludel kahjustus tekkis. Hinnangus ei ole analüüsitud pakendi ehitust, lõike asukohta pakendis ega tarbija kirjeldatud pakendi avamise viisi.

Tarbija ei nõustu kaupleja väitega, et peatsi kahjustus on üksnes esteetiline ega mõjuta voodi kasutamist või kvaliteeti. Uue voodi nähtaval tekstiilpinnal olev lõikevigastus kujutab tarbija hinnangul endast olulist kvaliteedipuudust ning võib kasutamisel suurened.

Tarbija peab kaupleja seisukohta vastuoluliseks. Ühelt poolt väidab kaupleja, et tehase kvaliteedikontroll välistab kahjustatud detaili pakendamise. Teiselt poolt on kaupleja mõõnnud puuduste esinemist voodi teistel detailidel ja väljendanud valmisolekut need detailid asendada. Tarbija hinnangul näitab see, et kvaliteedikontroll ei välistanud puudustega detailide jõudmist tarbijale.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele osaliselt vastu. Kaupleja hinnangul on voodipeatsi tekstiilis olev lõikevigastus tekkinud kokkupuutel terava esemega. Kaupleja leiab, et kahjustus võis tekkida

pakendi avamisel või voodi kokkupanemisel. Kaupleja viitab tehase kinnitusele, mille kohaselt on välistatud kahjustatud detaili pakendamine, sest kõik voodidetailid läbivad enne pakendamist kvaliteedikontrolli. Sellest tulenevalt ei pea kaupleja peatsi löikevigastust üleandmise ajal esinenud puuduseks ega nõustu peatsit asendama. Peatsi tekstiilil olevate kergemate kriipsude ja triipude puhul ei ole kaupleja hinnangul tegemist toote puudusega. Kaupleja soovitas kangast kergelt niisutada ja harjata ühes suunas, mis peaks muutma kangapinna ühtlaseks. Alternatiivina soovitas kaupleja kasutada riideaurutit.

Kaupleja esitas menetluses ekspertiisiaktiks nimetatud dokumendi, mille koostas kaupleja reklamatsioonide käitleja tarbija saadetud fotode põhjal. Dokumendi kohaselt on peatsi parempoolisel paneelil ligikaudu 3–4 cm pikkune löikejalg, mille sirged ja teravad servad viitavad terava esemega tekitatud mehaanilisele kahjustusele. Dokumendis leitakse, et kahjustus ei ole tekkinud materjali loomuliku kulumise tagajärjel ning tegemist ei ole tootmis- ega kvaliteediveaga.

Kaupleja on valmis asendama teised voodidetailid, millel esinevad puudused, kuid ei ole nõus asendama voodipeatsit ega tervet voodit.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi kogutud teabe alusel. Komisjon, hinnanud poolte seisukohti ja esitatud tõendeid kogumis, leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele. Tarbijalemüügi puhul peab asi VÕS § 217¹ kohaselt vastama muu hulgas kokkulepitud kirjeldusele, liigile ja kvaliteedile ning olema selliste omadustega, mida tarbija võib sama liiki asja puhul mõistlikult eeldada.

Uue voodi puhul võib tarbija mõistlikult eeldada, et voodi nähtaval tekstiilpinnal ei ole löikevigastusi, selle puitosad ei ole kriimustatud ning selle konstruktsioonidetailid ja kinnituskohad võimaldavad voodi nõuetekohaselt kokku panna. Uue mööblieseme esteetiline kvaliteet on selle lepingutingimustele vastavuse osa.

Voodipeatsi nähtaval esiküljel olev löikevigastus vähendab asja esteetilist kvaliteeti ning võib kasutamisel suurened. Seetõttu ei saa kahjustust pidada tähtsusetuks üksnes põhjusel, et voodit on sellest hoolimata võimalik sihipäraselt kasutada.

Kaupleja on möönnud, et osal voodidetailidel esinesid puudused, ja väljendanud valmisolekut need detailid asendada. Poolte peamine vaidlus puudutab voodipeatsi löikevigastuse tekkimise aega ja põhjust.

VÕS § 218 lg 1 järgi vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus oli olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi

kui mittevastavus ilmneb hiljem.

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

Kõnealused puudused ilmneshid voodi kokkupanemisel või vahetult pärast seda. Tarbija pöördus puudustega seoses kaupleja poole kohe pärast voodi kokkupanemist ning esitas kirjaliku pöördumise mõne päeva jooksul pärast kauba üleandmist. Seega kohaldub VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldus. Selle ümberlõkkamiseks peab kaupleja tõendama, et puudus tekkis pärast asja üleandmist tarbija tegevuse tagajärjel.

Kaupleja esitas menetluses ekspertiisiaktiks nimetatud dokumendi, mille kohaselt on peatsi tekstiilis olev lõikejõlg mehaanilise iseloomuga ja tõenäoliselt tekitatud terava esemega. Komisjon arvestab dokumenti kaupleja esitatud kirjaliku tõendina, kuid selle tõenduslik kaal on piiratud.

Dokumenti ei ole koostanud sõltumatu kolmanda isiku ekspert, vaid kaupleja enda reklamatsioonide käitleja. Dokumendis ei ole märgitud koostaja erialast kvalifikatsiooni. Voodit ega selle peatsit ei vaadatud vahetult üle, vaid hinnang anti üksnes tarbija esitatud fotode visuaalse vaatluse põhjal. Ainuüksi asjaolu, et hinnangu koostas kauplejaga seotud isik, ei muuda dokumenti lubamatuks tõendiks. Dokumendi tõendusliku kaalu hindamisel tuleb siiski arvestada nii koostaja seotust kauplejaga kui ka hinnangu koostamise meetodit, lähteandmete piiratust ja järelduste põhjendatust. Seetõttu ei saa dokumenti käsitada sõltumatu eksperdiarvamuseks.

Kaupleja esitatud hinnang võib kinnitada, et kangakahjustus on mehaanilise iseloomuga ja tõenäoliselt tekitatud terava esemega. Dokumendist ei nähtu aga, millal ja millistel asjaoludel kahjustus tekkis. Mehaanilise kahjustuse esinemine ei tähenda iseenesest, et kahjustuse põhjustas tarbija. Selline kahjustus võis tekkida ka enne asja üleandmist, sealhulgas asja tootmisele järgneval käitlemisel, pakendamisel, ladustamisel või transportimisel. Kaupleja vastutab VÕS § 218 lg 1 alusel asja üleandmise ajal olemas olnud puuduse eest sõltumata sellest, millises müügieelses etapis puudus tekkis. Kaupleja esitatud dokumendis ei ole analüüsitud peatsi pakendit, kahjustuse paiknemist pakendi avamiseks vajalike lõigete suhtes ega tarbija kirjeldatud pakendi avamise viisi. Samuti ei ole põhjendatud, milliste kahjustuse tunnuste põhjal saab järeldada, et lõige tekkis just pärast asja tarbijale üleandmist.

Komisjoni hinnangul ei ole otsustava tähendusega kaupleja dokumendis esitatud järeldus, et tegemist ei ole tehase praagiga. Vaidluse lahendamisel ei tule hinnata üksnes tootmisvea olemasolu, vaid seda, kas voodipeats vastas tarbijale üleandmise ajal lepingutingimustele. Ka pärast tootmist, kuid enne tarbijale üleandmist tekkinud kahjustuse eest vastutab müüja.

Kaupleja viidatud tehase kinnitus selle kohta, et kahjustatud detaili pakendamine on kvaliteedikontrolli tõttu välistatud, ei ole tõendatud. Üldine väide kvaliteedikontrolli läbimise kohta ei tõenda konkreetse voodipeatsi seisukorda selle tarbijale üleandmise ajal. Kaupleja on samal ajal möönnud puuduste esinemist mitmel teisel voodidetailil ja nõustunud need detailid asendama.

Komisjon arvestab ka tarbija järjepidevaid selgitusi voodi lahtipakkimise ja kokkupanemise kohta. Tarbija on selgitanud, et hoidis peatsi kaitsematerjali tootel kuni voodi täieliku kokkupanemiseni

ning lõikevigastuse asukoht peatsi esiküljel ei vasta pakendi avamisel tehtava lõike asukohale. Tarbija selgitusi toetavad tema esitatud fotod pakendist, kaitsematerjalist ja kahjustuse asukohast. Tarbija pöördus kaupleja poole kohe pärast voodi kokkupanemist. Asjas puuduvad tõendid, mille alusel saaks järeldada, et tarbija kahjustas voodipeatsit pakendi avamisel, voodi kokkupanemisel või pärast kauba vastuvõtmist.

Kaupleja esitatud dokument ei lükka seega ümber VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldust, sest selles ei ole tuvastatud, et kahjustus tekkis pärast asja üleandmist tarbija tegevuse tagajärjel.

VÕS § 220 lg 1 kohaselt peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada. Tarbija teavitas kauplejat puudustest viivitamata ja esitas kirjaliku pöördumise mõne päeva jooksul pärast kauba kättesaamist. Seega on tarbija oma teavitamiskohustuse nõuetekohaselt täitnud.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja asja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei kaasne müüjale teise õiguskaitsevahendiga võrreldes ebaproportsionaalseid kulusid.

Tarbija on valinud õiguskaitsevahendiks asja asendamise. Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et voodi asendamine oleks võimatu või tooks talle teise õiguskaitsevahendiga võrreldes kaasa ebaproportsionaalsed kulud. Kaupleja pakutud lahendus ei kõrvalda kõiki voodi puudusi. Kaupleja on valmis asendama osa puudustega detaile, kuid keeldub asendama nähtava lõikevigastusega voodipeatsit. Selle lahenduse tulemusel jääks tarbijale endiselt lepingutingimustele mittevastav asi. Kaupleja soovitus peatsi tekstiili niisutada, harjata või aurutada ei kõrvalda peatsi lõikevigastust. Samuti ei ole kaupleja pakkunud voodi või peatsi vahetut ülevaatamist ega peatsi parandamist või asendamist. Tarbijale ei saa ette heita, et ta ei andnud kauplejale võimalust puudust kõrvaldada, kui kaupleja eitas peatsi osas vastutust ega pakkunud selle puuduse kõrvaldamiseks sobivat abinõu.

Arvestades puuduste esinemist voodi erinevatel detailidel ning kaupleja keeldumist voodipeatsi puudust kõrvaldada, on asja asendamise nõue põhjendatud. VÕS § 222 lg 4 kohaselt kannab asja parandamise või asendamisega seotud kulud müüja. Seega peab kaupleja korraldama puudustega voodi tagasivõtmise ja asendusvoodi üleandmise oma kulul.

Tarbija on ostu finantseerinud järelmaksulepinguga. Kuna tarbija ei ole müügilepingust taganenud, vaid nõuab lepingu kohast täitmist asja asendamise teel, ei too käesolev otsus kaasa järelmaksulepingu lõppemist ega tarbija järelmaksulepingust tulenevate kohustuste äralangemist.

Kokkuvõttes leiab komisjon, et voodi ei vastanud tarbijale üleandmise ajal lepingutingimustele. Kaupleja esitatud fotopõhine hinnang ei ole sõltumatu kolmanda isiku ekspertiis ega tõenda, et peatsi kahjustus tekkis pärast asja üleandmist tarbija tegevuse tagajärjel. Kaupleja ei ole ümber lükanud VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldust ega tõendanud, et tarbija valitud õiguskaitsevahend oleks võimatu või ebaproportsionaalne. Seetõttu tuleb tarbija avaldus rahuldada ja kauplejal puudustega voodi omal kulul asendada.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/