

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03267
Otsuse kuupäev 22.08.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja OÜ ESPOVELLA (10554171)

Tarbija nõue Tarbija soovib lepingust taganeda.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Kohustada kauplejat asendama 03.01.2025 ostetud tugitool Recliner King Size, hind 381 eurot uue samaväärse tugitooliga.

Asjaolud:

03.01.2025 ostis Tarbija Kauplejalt tugitooli.

11.10.2025 esitas Tarbija Kauplejale pretensiooni, kuna tugitool oli ära vajunud.

12.11.2025 viis Kaupleja tugitool ära ülevaatuseks. Kaup tagastati mõne päeva pärast Tarbijale.

Olukord oli korraks parem, aga siis ilmnes sama viga uuesti.

09.01.2026 pöördus Tarbija uuesti Kaupleja poole ja teavitas, et sama probleem vajumisega on toolil jätkuvalt alles ning lisandunud on uus mure – kiikemehhanismi kasutamisel tekib tugev krigisemine, mis ei ole tavapärane ega vastuvõetav.

Kaupleja Tarbija pretensioonile ei vastanud ja jättis vastamata ka Tarbija 12.02.2026 saadetud kirjale.

Täna on tootel ilmnunud kolm viga:

- 1) Tugitooli istumisosa on ära vajunud, on ebamugav istuda, mida toote kasutusele võtmisel ei olnud.
- 2) Kiikumisel on tekkinud krigin.
- 3) Tooli jalg on keevitusest lahti tulnud ja tooli ei ole enam võimalik kasutada.

Tarbija on esitanud video tooli krigisemisest ja fotod tooli jala purunemise kohta.

Tarbija soovib lepingust taganeda.

Tarbija hinnangul on toolil puudus ilmnenud esimesel aastal ja selle parandus ebaõnnestus. Tarbija ei pea põhjendatuks tellida täiendavat ekspertiisi omal kulul, kuna Kaupleja on jätnud komisjoni otsused täitmata ja on mustas nimekirjas. Seetõttu peab Tarbija reaalseks riskiks, et ekspertiisiga seotud kulud võivad ka Tarbija kasuks tehtava komisjoni otsuse puhul jääda Tarbija kanda lisaks sellele, et ka puudusega tugitooli eest raha ei tagastata.

Kaupleja seisukoht:

Varem on tugitool juba remondiks ära viidud, kuid kontrolli käigus tootmisdefekte ei tuvastatud. Ainus märgatud probleem olid lödvenenud rihmad, mille meister kinnitas. Muid puudusi ei leitud.

Kaupleja hinnangul ei ole esitatud fotode põhjal võimalik usaldusväärselt kindlaks teha metallist alusraami rõnga purunemise põhjust. Ilma tehnilise ekspertiisita ei ole võimalik hinnata, kas kahjustus on põhjustatud tootmisveast või on tekkinud mõnel muul põhjusel kasutamise käigus. Kuna ostust on möödunud peaaegu kaks aastat, on kahjustuse põhjuse väljaselgitamiseks vajalik sõltumatu ekspertiis. Kui ekspertiis kinnitab, et kahjustus on põhjustatud tootmisveast, on Kaupleja nõus tugitooli vahetamisega uue vastu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (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. Kui võlgnik on kohustust rikkunud võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist, oma võlgneta kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda ning nõuda viivist.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 25.02.2026. Avalduse kohaselt ostis tarbija kaupluses 03.01.2025. tugitooli, vaatamata parandus tööle 2025 sügisel, ei ole kauba puudust kaupleja poolt kõrvaldatud. Tarbija esitas 11.10.2025 esmase pretensiooni ja palub oma avalduses toote asendamist.

Kaupleja ei ole sisulisi vastuväiteid esitanud, kaupleja on küll soovinud videomaterjali 17.03.2026 e kirjas, kuid edasine suhtlus tarbijaga puudub.

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. Kaupleja ei ole tõendanud, et nõuetele mittevastavus oleks ebaoluline.

Kui kaup ei vasta lepingutingimustele, toimub 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 ka lepingust taganeda. Vaidluse all ei ole kauba tugitooli Recliner King Size ostu-müügi toimumine, seda kinnitab ostu-müügi leping PUMM0039970, 03.01.2025. Tehingu hind oli 381 eurot.

Komisjoni hinnangul on esitatud tõenditest võimalik järeldada, et tarbija on korduvalt nõudnud lepingu eseme puuduste kõrvaldamist, kuid puudusi ei ole pika aja vältel vaatamata pöördumistele kõrvaldatud. Tarbija on esile toonud, et müügieseme osas ilmnes nõ istumise koha äravajumise probleem, mida ebaõnnestunult parandati (väidetavalt pingutati rihmad) 2025 aasta sügisel. 2026 aasta jaanuaris pöördus tarbija teistkordselt kaupleja poole, sest äravajumise probleem jätkus ning ilmnes lisaprobleem, sest kiigemehhanism hakkas krigisema. Tarbija on 18.03.2026 kell 22.19 e-kirjas nimetatud puudusi kauplejale kirjeldanud. Ilmnes kolmaski puudus, sest tugitooli alumine metalloosa tuli keevitusest lahti. Komisjoni hinnangul ei ole vaidlus puuduste kui fakti olemasolus, kaupleja on pidanud vajalikuks seda lasta hinnata tehnilisel spetsialistil. Kahjuks puudusi ei ole õnnestunud parandada ega kõrvaldatud mõistliku aja jooksul ja seetõttu on põhjendatud ka tarbija nõue asja asendustoote saamiseks.

Avalduse juurde lisatud fotodelt on näha, et tugitooli metalloosa on keevitusest lahti tulnud, ning istumise osa on ära vajunud, mis ilmselgelt viitab ebakvaliteetsele tootele. Samuti ei saa eeldada, et nii lühikese tarbimise aja jooksul toimub juba nõ istumiskoha äravajumine.

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 nõuet ümberlülkkavaid põhjendusi. Kui kaupleja ei ole menetluse käigus oma seisukohta avaldanud tuleb tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija avaldus ja muu olemasolev teave.

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 kasutamise ja tekkinud probleemiga, ei ole esitatud.

Seega tuvastab komisjon, et tarbija on õigustatud nõudma ostetud kauba tugitooli asendust, kuiõrd lepingu ese ei vastanud lepingutingimustele, kohustada tuleb kauplejat asendama tugitooli Recliner King Size, mis tarbija ostis 03.01.2025.

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/