

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08588
Otsuse kuupäev 24.08.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja osaühing Vikslin (10059402)

Tarbija nõue 1) kohustada müüjat tagastama ukse eest tasutud summa 1500 eurot;
2) vaadata läbi ukse paigaldamise kulude hüvitamise küsimus 300 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue.
2. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale välisukse eest tasutud summa 1500 eurot ja hüvitama tekitatud kahju (paigalduskulu) 300 eurot, kokku summas 1800 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 26.05.2026.

Avalduse kohaselt tellis tarbija 01.11.2025 oma korterile kauplejalt välisukse. Ukse ettemaks oli 700 eurot, millise summa tasus tarbija sularahas.

Uks telliti mõõtudega 1120 × 2200 (firma esindaja käis kohapeal ust mõõtnas). Müüja teatas, et ukse paigaldamise orienteeruv tähtaeg on jaanuar 2026, mis on märgitud ka pabertšekile (lisatud ekraanipilt). Pärast seda on tarbija müüjaga korduvalt ühendust võtnud, kaupleja on pidevalt tähtaegu edasi lükanud ja põhjendanud viivitust sellega, et ta väidetavalt „sõidab mööda Euroopat“.

02.05.2026 tasus tarbija ka teise osa summast sularahas — 800 eurot (see on samuti märgitud pabertšekile).

Uks paigaldati alles 04.05.2026. Paigaldamise käigus selgus, et uks on vale mõõduga: tellitud ukse mõõtude 1120 × 2200 mm asemel paigaldati uks mõõtudega 1120 × 2000 mm. Vale mõõdu tõttu olid paigaldajad sunnitud ülejäänud ava katma vahtplastiga, mis on näha fotodelt. Lisaks maksis tarbija ukse paigaldamise eest eraldi 300 eurot sularahas inimestele, kes ust paigaldasid. Ka

paigaldajad olid seotud ukse müünud firmaga.

Tarbija võttis ukse müüjaga telefoni teel ühendust ning järgmisel päeval, 05.05.2026 külastas müüja isiklikult korterit, et paigaldatud ust üle vaadata ning kinnitas puuduse olemasolu — uks oli paigaldatud vale mõõduga. Seega tunnistas müüja faktiliselt, et uks on ukseava jaoks liiga lühike.

Kohtumise käigus pakkus müüja välja kaks varianti: kas jätkata uue ukse ootamist veel mitu kuud või eemaldada ülevalt vahtplast ja katta see muu materjaliga.

Need ettepanekud tarbijat ei rahuldanud, kuna selleks ajaks oli ukse ooteaeg juba kuus kuud. Lisaks puudub tarbijal usaldus müüja edasise kohustuste täitmise suhtes, sest tähtaegu on korduvalt edasi lükatud.

Tarbija tegi müüjale ettepaneku tagastada tema poolt tasutud raha seoses sellega, et uks ei vastanud kokkulepitud mõõtudele ning tellimuse täitmise tähtaega oli oluliselt rikutud. Müüja aga ei nõustunud raha tagastamisega.

Samal päeval, 05.05.2026, läks tarbija müüja juurde ja esitas kirjaliku avalduse raha tagastamiseks.

Müüja kinnitas avalduse kättesaamist oma allkirja ja kuupäevaga avaldusele.

Lisaks saatis tarbija müüjale ka e-kirja rahaliste vahendite tagastamise nõudega. Käesoleva ajani ei ole raha tagastatud, müüja ei ole kirjale kuidagi reageerinud ega ole tarbijaga kahe nädala jooksul ühendust võtnud. Tarbija leiab, et tema õigusi on rikutud, kuna tarnitud kaup ei vasta tellitule ning tellimuse täitmise tähtaegu ei ole järgitud.

Tarbija soovib kohustada müüjat tagastama tema poolt ukse eest tasutud summa 1500 eurot; vaadata läbi ukse paigaldamise kulude hüvitamise küsimus 300 eurot.

26.05.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 25.06.2026 saadetud kirjaga. Kaupleja tunnistab ukse mittevastavust tellimusele ja pakub välja omapoolsed lahendused.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja teatas oma 26.06.2026 vastuses, et välisuks oli valmistatud Ukrainas, kus toimub sõjategevus.

Tootmiseks edastati andmed ukse suuruse kohta. Sõjaliste toimingute tõttu toimusid erakorralised elektri katkestused. Selle tagajärjel toimus rike arvutiprogrammis ja muutusid andmed ukse suuruses kõrguse järgi. Asi on selles et tarbija uks on väga mittestandardne.

Kui uks tarniti paigaldusaadressile ei võtnud tarbija kaupa korralikult vastu. Eeldati, et enne ukse paigaldust tarbija kontrollib üle, kas uks vastab tellitud suurusele, värvile ja mustritele väljaspool ja seespool.

Paigaldajad ei kuulnud tarbijalt mingeid märkusi ega vastuväiteid ukse ja ukse paigalduse kohta enne ukse paigaldust. Meil oli selge, et tol hetkel tarbija oli nõus ukse paigaldusega.

Uks oli paigaldatud. Ja pärast seda märkas tarbija, et uks oli madalam. Kõik muud tehnilised parameetrid olid rangelt vastavalt tellimusele.

Kaupleja pakub selle küsimuse lahendamiseks mitmeid võimalusi.

- 1.Valmistada uus uks ja paigaldada see kaupleja kulul;
- 2.Paigaldada kohe teine uks sarnaste suurustega, mis oli laos;
- 3.Välja valida muud tooteid meie kauba assortimendist;
- 4.Kinke kaart 1-aastase kehtivusega;
- 5.Paigaldada ülemine osa juba paigaldatud uksele vastavalt tulekahju ja funktsionaalsetele nõuetele.

Kaupleja kinnitab, et on huvitatud lahenduse leidmisest, mis sobiks mõlemale poolele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel, tuginedes poolte esitatud selgitustele, tõenditele ning komisjoni poolt kogutud materjalidele. Komisjon analüüsis vaidluse asjaolusid, esitatud tõendeid ja poolte seadusest tulenevaid õigusi ning kohustusi.

Asja materjalidest nähtub, et tarbija tellis kauplejalt välisukse valmistamise ja paigalduse. Tarbija väitel oli paigaldatud uks valede mõõtudega (lühem). Vaidlus taandub küsimusele, kas tarbija nõue lepingust taganemiseks on õiguslikult põhjendatud.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 2 kohaselt kohaldatakse ostu-müügilepingu sätteid ka lepingule, mille esemeks on valmistatava või tootmisel oleva asja müük (välja arvatud juhul, kui tellija andis teisele poolele olulise osa asja valmistamiseks vajalikust materjalist). VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohaldatakse töövõtulepingule samuti müügilepingu sätteid, kui töövõtja kohustub valmistama asja tellija materjalist või paigaldama asja. Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele.

VÕS § 217¹ lg 2 p 1 kohaselt ei vasta asi lepingutingimustele muu hulgas siis, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi.

VÕS § 217¹ lg 3 p 2 kohaselt peab müüdud asi olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel;

VÕS § 217¹ lg 9 järgi asja ebaõigest paigaldamisest tulenevat lepingutingimustele mittevastavust loetakse võrdseks asjast tuleneva lepingutingimustele mittevastavusega, kui selle paigaldas müüja või seda tehti tema vastutusel.

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

Seega lasub asja lepingutingimustele vastavuse tõendamiskohustus kauplejal.

Selleks et tarbija saaks lepingutingimustele mittevastavusele tugineda ja lepingust taganeda, peab olema tuvastatud reaalne asja või paigaldustöö puudus.

Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TMS) § 230 lg 1 kohaselt (mida komisjon kohaldab analoogia alusel) peab kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited.

Komisjon kontrollis puuduse tõendatust. Esitatud tõenditest (arve 2025-11-01) nähtub, et tarbija tellis kauplejalt välisukse mõõtudega 1120 × 2200 mm.

Kaupleja poolt 04.05.2026 paigaldatud uks oli aga mõõtudega 1120 × 2000 mm (kõrgus ebaõige), mille tõttu jäi ukse kohale u 20 cm tühimik, mis täideti vahtplastiga. Kaupleja on oma 25.06.2026 vastuses kinnitanud ja tunnistanud ukse mittevastavust tellitud mõõtudele, viidates tootjatehase tarkvararikkele.

Seega on asjas ebaõige ukse üleandmisega tõendatud lepingutingimuste rikkumine.

Kaupleja väide, et tarbija pidi kaupa enne paigaldamist kontrollima ning ei esitanud märkusi enne paigaldust, ei vabasta kauplejat vastutusest.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab kaupleja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis oli olemas asja üleandmise ajal. Tarbija teavitas kauplejat puudusest viivitamatult pärast paigaldamist (05.05.2026), täites VÕS § 220 lg 1 kohase teatamiskohustuse.

1. Lepingust taganemise põhjendatus ukse osas

VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud.

Antud juhul kohaldub erisäte VÕS § 223 lg 1, mis võimaldab ostjal lepingust taganeda ilma täiendavat tähtaega määramata.

VÕS § 223 lg 1 sätestab, et ostja võib lepingust taganeda täiendavat tähtaega määramata muu hulgas juhul, kui puuduse kõrvaldamine või asja asendamine ebaõnnestub, kui müüja ei ole puudust kõrvaldanud ega asja asendanud mõistliku aja jooksul või kui ostjale tekitatakse sellega olulisi ebamugavusi.

Komisjon leidis, et tarbijal oli täielik õigus VÕS § 223 lg 1 alusel lepingust koheselt taganeda järgmistel põhjustel. Kaupleja viivitas juba algse tarneaga oluliselt – lubatud tarneaeg oli jaanuar 2026, kuid paigaldus toimus alles mai alguses 2026. Kui selgus, et paigaldati vale mõõduga uks, pakkus kaupleja lahenduseks uue ukse ootamist mitme kuu jooksul.

Võttes arvesse, et tarbija oli ust oodanud juba kuus kuud ning ukse kohale jäänud 20 cm tühimik oli täidetud üksnes vahtplastiga (mis seadis ohtu eluaseme turvalisuse ja tuleohutuse), tekitanuks täiendav mitme kuuline ooteaeg tarbijale olulisi ebamugavusi.

Kaupleja teatas 18.08.2026 komisjonile, et poolte vahel jõuti kokkuleppele uue ukse valmistamiseks ja esitas dokumendi „Tellimus-reklamatsioon“ (22.07.2026). Komisjon märgib, et esitatud dokumendil puudub tarbija allkiri ning tarbija ei ole komisjonile esitanud teadaannet nõudest loobumise või kokkuleppe sõlmimise kohta. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 68 lg 4 kohaselt ei saa vaikimist lugeda tahteavalduseks. Samuti nähtub kaupleja esitatud reklamatsioonidokumendilt, et uue ukse orienteeruv tarneaeg oleks alles oktoober 2026.

Kaupleja pakutud teine lahendus – eemaldada vahtplast ja katta tühimik muu materjaliga ei vasta lepingutingimustele (kogu ava katmine ukse mõõtudega 1120 × 2200 mm) ega kõrvalda asja mittevastavust, vaid kujutab endast ebakvaliteetset vahelahendust.

Korduvate tähtaegade edasilükkamiste tõttu oli tarbijal tekkinud põhjendatud usaldamatus kaupleja vastu edasise kohustuste täitmise osas.

Kuna tingimused lepingust taganemiseks ilma täiendava tähtaja määramiseta (VÕS § 223 lg 1) olid täidetud, muutus tarbija 05.05.2026 esitatud taganemisavaldus kehtivaks.

VÕS § 223 lg 7 järgi tarbijalemüügilepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Tarbija on esitanud tõendid ukse eest tasumise kohta kokku summas 1500 eurot (700 eurot esmane

ettemaks ja 800 eurot teine makse). Kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale ukse eest makstud 1500 eurot.

2. Paigalduskulude hüvitamise nõue (300 eurot):

VÕS § 115 lg 1 ja § 127 lg 1 kohaselt on kahju kannatajal õigus nõuda lepingurikkumisega tekitatud kahju hüvitamist. Esitatud arve nr 1232 (MaxSpets OÜ, 04.05.2026) kohaselt tasus tarbija ukse demonteerimise, paigalduse ja lisatööde eest 300 eurot.

Kuna paigaldati vale mõõduga ja lepingutingimustele mittevastav uks, mis kuulub eemaldamisele, on tarbijale ebaõige paigalduse tõttu tekkinud otsene varaline kahju summas 300 eurot. Kaupleja vastutab lepingurikkumisega põhjustatud kahju eest ning peab tarbijale hüvitama paigalduskulu 300 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/