

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07964
Otsuse kuupäev 24.08.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Sundoras OÜ (11551430)

Tarbija nõue kahju hüvitamine summas 50 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

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

Komisjon alustas asjas menetlust 15.05.2026.

Avalduse kohaselt tellis tarbija 21.02.2026 oma korterile kauplejalt välisukse. Ukse maksumus 474 eurot, millise summa tasus tarbija kahes osas ülekandega.

16.04.2026 paigaldas ukse kaupleja ettevõtte meister.

Ukse sulgemisel on probleem: lukud ei tööta korralikult. Probleem on selles, et lukupoldid ja raami vastuvõtuavad ei ole täpselt kohakuti ning lukkude sulgemisel on tunne, nagu poldid jääksid aukudesse sisenedes kinni. Lukud sulguvad, aga kui uks kasvõi veidi (0,5 mm) vajub, siis lukud ei sulgu.

Tarbija võttis probleemi lahendamiseks ühendust kauplejaga.

04. mail 2026 saabus tehnik, kontrollis lukke ja ütles, et ta ei saa midagi teha.

Tarbija võttis ühendust kauplejaga, et teine meister tuleks ja lahendaks probleemi aga tarbija palvet eirati.

Esialgu soovis tarbija saada kauplejalt 50 eurot, et saaks ühendust võtta teiste spetsialistidega, kuna kaupleja ei suuda ja ei taha seda probleemi lahendada.

Komisjoni sekretariaadi menetluse käigus teatas tarbija, et esitas oma varasemas avalduses fotosid ja videoid, mis kinnitasid paigaldatud ukse lukkude ebaõiget toimimist. Vahepealsel perioodil pole positiivseid muutusi toimunud. Kaupleja on kõiki palveid ignoreerinud. Tarbija oli sunnitud kõik lukkude ja ukse probleemid ise lahendama ning seetõttu ei saa ta esitada oma tööd kinnitavaid dokumente, kuid see võttis vähemalt 10 tundi. Soovitud 50 euro suurune hüvitisnõue on väga minimaalne tasu.

27.05.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplajale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 26.06.2026 saadetud kirjaga Kaupleja märgib, et kontrolli tulemuste põhjal ei ole tuvastatud asjaolusid, mis viitaksid toote või paigaldustöö puudustele.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja teatas oma 26.06.2026 vastuses, et tellitud uks tarniti ja paigaldati ettevõtte poolt kokkulepitud tähtajaks ning vastavalt sõlmitud kokkuleppele.

Pärast paigaldust pöördus tarbija kauplaja poole märkusega, et tema hinnangul ei sulgu uks või lukk soovitud viisil. Reageerisime pöördumisele viivitamatult ning meie spetsialist külastas objekti, et olukorda kontrollida.

Kontrolli käigus ei tuvastatud ukse, luku ega paigalduse juures ühtegi puudust. Lukk töötas korrektselt ning uks avanes ja sulgus nõuetekohaselt. Ühtegi riket ega puudust, mis viitaks toote või paigaldustöö mittevastavusele, kontrolli käigus ei ilmnenud.

Tarbija väide, et lukk võib tulevikus mitte töötada, on oletuslik ning seda ei kinnitanud meie spetsialisti poolt läbiviidud kontroll. Kontrolli teostamise ajal töötas lukk nõuetekohaselt.

Pärast kontrollkäiku ei ole tarbija meie poole enam pöördunud seoses ukse või luku tehniliste puudustega ega esitanud tõendeid, mis kinnitaksid toote või paigaldustöö puudusi.

Seega on ettevõtte täitnud kõik oma lepingulised kohustused nõuetekohaselt: uks tarniti ja paigaldati õigeaegselt ning tarbija pöördumisele reageeriti viivitamata. Kontrolli tulemuste põhjal ei ole tuvastatud asjaolusid, mis viitaksid toote või paigaldustöö puudustele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseaduse (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 kauplajalt välisukse valmistamise ja paigalduse. Tarbija

väitel ei sulgu ukse lukk korralikult. Vaidlus taandub küsimusele, kas tarbija nõue rahaliseks kompensatsiooniks on õiguslikult põhjendatud.

Võlaõiguseaduse (VÕS) § 208 lg 2 kohaselt kohaldatakse 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). Kuivõrd antud juhul telliti valmistatav välisuks koos paigaldusega ning paigaldustööde maksumus moodustas asja maksumusest väiksema osa (arve kohaselt üks 395 eurot ja paigaldus/demontaaž/transport 79 eurot) on poolte vahel sõlmitud leping käsitletav müügilepinguna VÕS § 208 lg 1 tähenduses. Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise 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 võlaõiguseaduses sätestatu kohaselt.

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

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 nõuda kahju hüvitamist ((VÕS § 101 lg 2; § 127, § 115)), 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.

Antud vaidluses väidab tarbija, et lukupoldid ja vastuvõtuavad ei ole täpselt kohakuti ning et kui uks kas või veidi (0,5 mm) vajub, siis lukud ei sulgu. Tarbija nõuab kauplejalt 50 euro suurust kahjuhüvitist.

Komisjon kontrollis puuduse tõendatust. Tarbija esitatud fotodelt ja videotelt nähtub luku poltide ning raami vastuvõtuavade joondus. Esitatud materjalidest ei ilmne, et uks oleks paigalduse järel või spetsialisti kontrollkäigu ajal faktiliselt vajunud. Tarbija väide ukse võimaliku vajumise (nt 0,5 mm ulatuses) ja sellest tuleneva luku sulgemise takistuse kohta on tulevikku suunatud ja oletuslik.

Müügilepingu esemeks olev asi ei ole lepingutingimustele mittevastav pelgalt seetõttu, et tulevikus võib konstruktsiooniline nihkumine põhjustada probleeme. Tõendada tuleb reaalse puuduse olemasolu asja üleandmise või kontrollimise hetkel.

Järgnevalt hindas komisjon asja ja paigaldustöö vastavust lepingutingimustele. Kaupleja spetsialist kontrollis ust ja lukke kohapeal 04.05.2026. Kaupleja kinnitusel töötasid lukud ning uks avanes ja sulgus nõuetekohaselt. Esitatud videodest nähtub samuti, et ukse sulgemisel ja võtmega luku keeramisel lukk sulgub.

Asjaolu, et luku sulgemisel võis esineda kerge takistus, ei kujuta endast asja ega paigaldustöö puudust VÕS § 217¹ tähenduses, kui uks täidab oma eesmärgi ning lukustub nõuetekohaselt.

Järgnevalt kontrollis komisjon kahju olemasolu ja selle suuruse tõendatust. Tarbija ei ole esitanud ühtegi dokumentaalset tõendit (arved, ostutšekid vms.) selle kohta, et tal oleks tegelikult tekkinud otseseid rahalisi kulusi 50 euro ulatuses. Tarbija poolt iseseisvalt tehtud töö- või ajakulu (mida tarbija hindas 10 tunnile) on dokumentaalselt tõendamata ning ei kujuta endast sissenõutavat varalist kahju VÕS § 128 tähenduses.

Kuna tarbija ei ole tõendanud ukse faktilist vajumist ega müügilepingu eseme või paigaldustöö lepingutingimustele mittevastavust ega ka reaalselt kantud kahju, on tarbija nõue põhjendamata.

Seetõttu tuleb jätta tarbija nõue rahuldamata.

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/