

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09573
Otsuse kuupäev 25.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Planario OÜ (14084360)

Tarbija nõue Asja asendamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ja kohustada kauplejat asendama tarbijale müüdud puudusega valamu lepingutingimustele vastava samasuguse valamuga.

Tarbijakaitseseaduse § 60 kohaselt on kauplejal komisjoni otsuse järgimiseks 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja teavitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult otsuse järgimisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis 15.04.2026 kaupleja e-poest valamu hinnaga 238,44 eurot ja tasus ostuhinna samal päeval. Kaup anti tarbijale üle 20.04.2026. Tarbija selgituste kohaselt jäi pakendis valamu pärast kättesaamist kuuri hoiule, kuna tarbija ootas teisi paigaldamiseks vajalikke esemeid, sealhulgas valamukappi ja töötasapinda.

Tarbija avas pakendi 27.05.2026 ning avastas, et valamust oli tükk väljas. Tarbija pöördus samal päeval kaupleja poole e-posti teel, kirjeldas puudust ning tegi ettepaneku kaup asendada või ostuhind tagastada. Tarbija esimene pöördumine oli vastus kaupleja poolt varem saadetud tellimusega seotud e-kirjale. Kuna kaupleja kirjale ei vastanud, proovis tarbija juuni alguses kauplejaga korduvalt telefoni teel ühendust saada ning saatis täiendava e-kirja.

Tarbija täpsustas menetluses, et valamu oli tavalises pappkarbis koos pehmendusmaterjalidega ning pakendil ei olnud enne avamist märgatavaid väliseid kahjustusi. Tarbija selgituste kohaselt ei olnud valamut pärast kättesaamist märkimisväärselt liigutatud ega paigaldatud.

Tarbija leiab, et kahjustus pidi olema tekkinud enne kauba üleandmist või transpordi käigus. Tarbija hinnangul ei ole kaupleja tõendanud oma väidet, et valamu kontrolliti enne väljastamist ning see oli kaupleja laost väljudes terve.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et ei ole põhjendatud panna müüjale vastutust kahjustuse eest olukorras, kus kaup anti tarbijale üle enam kui viis nädalat enne kahjustuse avastamist ja pärast üleandmist ei olnud kauplejal võimalik kontrollida, kuidas kaupa hoiustati või käsitleti. Kaupleja viitab tarbija selgitusele, mille järgi hoiti valamut kuuris. Kaupleja hinnangul on valamust tükide väljalangemine sellise iseloomuga kahjustus, mille tekkimisel transpordi käigus oleks võinud pakendi liigutamisel olla kuulda lahtiste kildude liikumist. Kaupleja hinnangul kontrollitakse selliste kaupade puhul tavapäraselt pakendi seisukorda ja vajadusel avatakse pakend kohe pärast kättesaamist.

Kaupleja selgituste kohaselt ei ole enam võimalik kindlaks teha, millal ja kuidas kahjustus tekkis. Kaupleja kinnitab siiski, et kaup väljus tema laost tervena ja korrektselt pakituna. Kaupleja väitel kontrollitakse õrna kaupa nii selle lattu saabumisel kui ka enne tarbijale väljastamist. Kaupleja selgituste järgi oli konkreetne valamu enne väljasaatmist terve ning pakendatud topeltkarpi koos piisavate pehmendusmaterjalidega.

Kaupleja märgib, et kui selline vigastus oleks tekkinud transpordi käigus enne kauba üleandmist, oleks pakendi liigutamisel olnud suure tõenäosusega kuulda lahtiste kildude kolinat.

Kaupleja leiab, et puudub alus järeldada, et kahjustus tekkis enne kauba tarbijale üleandmist. Kuna kahjustuse tekkimise aeg ja põhjus ei ole kaupleja hinnangul tõendatud ning kaup oli tarbija valduses üle viie nädala, ei pea kaupleja toote asendamist ega ostuhinna hüvitamist põhjendatuks.

Sellest tulenevalt leiab kaupleja, et puudub alus järeldada, et kahjustus tekkis enne kauba üleandmist kliendile ja ei pea põhjendatuks toote asendamist või hüvitamist.

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.

Vaidlus puudutab seda, kas tarbijale üle antud valamu füüsiline kahjustus oli olemas juba asja üleandmise ajal või tekkis kahjustus pärast asja tarbija valdusse jõudmist.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijale üleantav asi vastama lepingutingimustele. Uue valamu puhul on tarbijal õigus eeldada, et kaup on terve ja sobib tavapäraseks kasutamiseks. Komisjon peab tarbija esitatud fotodega tõendatuks, et valamust on tükk väljas. Pooled ei vaidle sisuliselt selle üle, et valamul esineb kahjustus. Vaidlus puudutab kahjustuse tekkimise aega ja põhjust.

VÕS § 218 lg 1 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus oli olemas asja ostjale üleandmisel, isegi kui see ilmneb hiljem. 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.

Käesolevas asjas ilmnes valamu kahjustus ligikaudu viis nädalat pärast asja tarbijale üleandmist. Seega kohaldub seadusest tulenev eeldus, et kahjustus oli olemas juba asja üleandmise ajal, välja arvatud juhul, kui kaupleja selle eelduse ümber lükkab või kui eeldus oleks vastuolus asja või puuduse olemusega. Komisjon ei leia, et kõnealuse puuduse olemus välistaks VÕS § 218 lg 2² kohase eelduse kohaldamist. Valamu füüsiline kahjustus võib tekkida erinevates etappides, sealhulgas tootmisel, ladustamisel, komplekteerimisel, veo käigus või pärast asja tarbijale üleandmist. Puuduse olemusest endast ei ole seetõttu võimalik järeldada, et kahjustus sai tekkida üksnes pärast asja tarbijale üleandmist.

Kaupleja väidab, et valamu väljus tema laost tervena ning kaupleja kontrollib õrna kaupa enne väljastamist. Kaupleja ei ole aga esitanud tõendeid, mis kinnitaksid konkreetse tarbijale saadetud valamu seisundit selle väljastamise ajal. Üldsõnaline kirjeldus kaupleja tavapärasest kontrollikorraldusest ei tõenda iseenesest, et konkreetne kaup oli tarbijale üleandmisel kahjustamata. Samuti ei ole esitatud tõendeid selle kohta, et kahjustus tekkis tarbija tegevuse või kauba ebaõige hoiustamise tagajärjel. Samuti ei lükka VÕS § 218 lg 2² eeldust ümber asjaolu, et valamu pakendil ei olnud nähtavaid väliseid kahjustusi. Pakendi välise kahjustuse puudumine ei välista võimalust, et pakendis olev kaup oli kahjustatud juba enne asja tarbijale üleandmist.

Komisjon arvestab, et tarbija ei avanud pakendit kohe asja kättesaamisel, vaid ligikaudu viis nädalat hiljem. See asjaolu raskendab faktiliselt kahjustuse täpse tekkimise hetke kindlakstegemist, kuid ei muuda seadusest tulenevat tõendamiskoormust. VÕS § 219 lg 1 sätestab viivitamatu ülevaatamise kohustuse ostjale, kes sõlmis müügilepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Tarbijale ei tulene nimetatud sättest kohustust kaup kohe pärast selle kättesaamist avada ja üle vaadata. Seetõttu ei saa ainuüksi pakendi hilisema avamise tõttu jätta kohaldamata VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldust.

Tarbija teatas kahjustusest kauplejale samal päeval, kui ta selle avastas. VÕS § 220 lg 1 kohaselt peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada. Tarbija täitis seega oma teatamiskohustuse nõuetekohaselt.

Komisjon leiab kokkuvõttes, et kaupleja ei ole esitanud piisavaid tõendeid VÕS § 218 lg 2² kohase eelduse ümberlükkamiseks. Asjas puuduvad tõendid, mille alusel võiks pidada tõendatuks, et valamu anti tarbijale üle kahjustamata kujul ning kahjustus tekkis hiljem tarbija valduses. Seetõttu tuleb vaidluse lahendamisel lähtuda seadusest tulenevast eeldusest, et valamu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba asja tarbijale üleandmise ajal.

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

Tarbija on nõudnud puudusega valamu asendamist. Komisjon leiab, et selline nõue on põhjendatud. Tegemist on uue valamuga, millel esineb selle tavapärasest ja lepingujärgset kasutamist mõjutav füüsiline kahjustus. Asjas ei ole esitatud asjaolusid, millest nähtuks, et samasuguse või lepingutingimustele vastava valamu asendamine oleks võimatu või põhjustaks kauplejale ebaproportsionaalseid kulusid.

Komisjon arvestab, et tarbija avas pakendi ligikaudu viis nädalat pärast selle kättesaamist. See raskendab küll kahjustuse täpse tekkimise aja faktilist tuvastamist, kuid ei muuda VÕS § 218 lg-st

2² tulenevat tõendamiskoormust.

Eelnevale tuginedes leidis komisjon, et tarbijal on VÕS § 222 lg 1 alusel õigus nõuda puudusega asja asendamist. Tarbija avaldus tuleb seetõttu rahuldada ja kohustada kauplejat asendama puudusega valamu lepingutingimustele vastava valamuga.

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/