

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06380
Otsuse kuupäev 05.09.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja BAUHAUS Eesti UÜ (11866180)

Tarbija nõue 23 puuduoleva säilituskasti üleandmine ja ühe kahjustatud kasti asendamine või 24 kasti maksumuse tagastamine; korrektsete tehingu- ja raamatupidamisdokumentide esitamine; väidetava sularaha ettemakse tagastamise tõendamine ning kaupleva esindusõiguse ja dokumentide võimaliku võltsimise kontrollimine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale 1,29 eurot ühe puudusega toote eest. Muus osas jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tegi 01.02.2026 kauplevajalt tellimuse erineva suurusega SmartStore Classic säilituskastide ostmiseks. Tellimus tühistati kaupleva poolt kogemata ning tarbija tegi 09.02.2026 e-kirja teel kordustellimuse. Tellimuse kogumaksumus oli 693,39 eurot.

Esimese tellimusega seoses väljastas kaupleva tarbijale 05.02.2026 kuupäevaga dokumendi nimetusega „Sularaha arve“. Dokumendil kajastati erineva suurusega säilituskastid, nende kogused ja hinnad ning kogusumma 693,39 eurot. Arvel oli märgitud ettemaks 693,39 eurot ja tasumisele kuuluv summa 0 eurot.

Tarbija ei tasunud kauplevale sularahas. Esimese tellimusega seotud kaardimakse autoriseering tühistati koos tellimuse tühistamisega. Kaupleja selgituse kohaselt esimese tellimuse eest raha tema kontole ei jõudnud. Tarbija tasus kordustellimuse eest 09.02.2026 panga kaudu 693,39 eurot. Tarbija pöördus kaupleva poole, kuna talle väljastatud dokument ei vastanud tema hinnangul tegelikule tehingule eelkõige dokumendil kajastatud kuupäeva ja makseviisi tõttu.

Tarbija teatas 13.02.2026 kauplevale ka sellest, et ühe 1-liitrise säilituskasti nurk on kahjustatud.

Samas kirjas märkis tarbija, et talle ei ole veel täiesti selge, kas kogu kaup on kohale saabunud, ning tal on kahtlus, et osa saadetisest võib puududa. Tarbija palus saatelehte ja ostu tõendavat dokumenti.

Poolte vahel jätkus märtsis ja aprillis kirjavahetus eelkõige tehingudokumentide üle. Kaupleja selgituste kohaselt edastas ta tarbijale 11.03.2026 parandatud dokumendi ning saatelehe, mille alusel oli võimalik tellitud kaup ja kogused üle kontrollida.

Menetluses on esitatud 09.02.2026 kuupäevaga „Kviitung“. Sellel kajastatud kaubad, kogused, hinnad ja tellimuse kogusumma vastavad varem väljastatud dokumendile. Erinevalt esialgsest dokumendist ei ole tegemist 05.02.2026 kuupäevaga „Sularaha arvega“, vaid 09.02.2026 kuupäevaga kviitungiga. Mõlemal dokumendil on sama number. Kviitungil on märgitud ettemaks 693,39 eurot ja tasumisele kuuluv summa 0 eurot. Kaupleja esitas ka 09.02.2026 kuupäevaga saatelehe. Selle järgi kuulus tarbijale tarnimisele kokku 179 erineva suurusega säilituskasti, nende hulgas 30 SmartStore Classic 1 l säilituskasti mõõtmetega 21 × 17 × 6 cm.

Tarbija leidis menetluse käigus, et kaupleja ei saanud varasemat dokumenti tagantjärele muuta ning käsitles muudetud dokumentide esitamist dokumentide võltsimisena. Tarbija nõudis muu hulgas, et kaupleja esitaks tema hinnangul raamatupidamise nõuetele vastavad dokumendid ning et kontrollitaks kaupleja nimel vastuse andnud töötaja esindusõigust.

Tarbija väitis menetluse käigus, et kui kaupleja raamatupidamisdokument kajastab 693,39 euro suurust sularahas tehtud ettemaksu, tuleb seda käsitada toimunud maksena ning kaupleja peab talle selle summa tagastama või tõendama väidetava sularahamakse tagastamist.

Kauba koguse osas täpsustas tarbija 26.05.2026, et 30 tellitud SmartStore Classic 1 l säilituskastist oli talle tegelikult tarnitud ainult seitse, millest üks oli kahjustatud. Tarbija nõudis seetõttu algselt tagasimakset 24 kasti eest ning täpsustas hiljem nõuet selliselt, et kaupleja annaks talle üle 23 puuduolevat kasti ja asendaks ühe kahjustatud kasti või tagastaks 24 kasti maksumuse.

Tarbija leiab, et kaupleja ei ole esitanud talle algusest peale tegelikule tehingule vastavaid dokumente. Tarbija hinnangul oli ebaõige väljastada sularahaarve olukorras, kus ta sularahas ei tasunud. Samuti ei pea tarbija õiguspäraseks, et kaupleja esitas hiljem sama numbriga ja muudetud kuupäevaga dokumendi. Tarbija leiab, et dokumendi hilisem muutmine tähendab dokumendi võltsimist ning nõuab, et kaupleja esitaks nõuetekohased raamatupidamisdokumendid. Tarbija on esitanud ka nõude kontrollida kaupleja nimel vastanud töötaja esindusõigust ning anda hinnang kaupleja dokumentide koostamise õiguspärasusele.

Tarbija on menetluse käigus esitanud 693,39 euro suuruse rahalise nõude põhjendusega, et kui kaupleja enda dokument kajastab sularahas tehtud ettemaksu, tuleb kauplejal summa talle tagastada või esitada tõend selle tagastamise kohta. Samas on tarbija kinnitanud, et tegelikult ta kauplejale sularahas 693,39 eurot ei tasunud.

Kauba osas väidab tarbija, et 30 tellitud ühe-liitrisest säilituskastist sai ta ainult seitse ning üks neist oli kahjustatud. Tarbija põhjendab täpse puudujäägi hilisemat kindlakstegemist sellega, et enne korrektsete dokumentide saamist puudus tal võimalus saadetise sisu nõuetekohaselt kontrollida. Tarbija lõplik nõue on 23 puuduoleva kasti üleandmine ning ühe kahjustatud kasti asendamine või 24 kasti maksumuse tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgituste kohaselt tühistati tarbija esimene tellimus inimliku eksituse tõttu. Koos tellimuse tühistamisega vabastati tarbija pangakontol olnud maksebroneering ning esimese tellimusega seotud raha kauplejani ei jõudnud. Kaupleja esitas selle kohta maksesüsteemi väljavõtte.

Kaupleja selgitas, et esitas tarbijale kordustellimuse kohta korrektse makseviisi ja 09.02.2026 kuupäevaga dokumendid. Kaupleja sõnul oli parandatud dokument koos saatelehega tarbijale saadetud juba 11.03.2026. Menetluses esitatud esialgsel ja hilisemal dokumendil kajastatud kaupade nimetused, kogused, hinnad ja kogusumma on samad. Hilisem dokument on vormistatud 09.02.2026 kuupäevaga kviitungina.

Kaupleja selgitas tarbijale, et saatelehe alusel on võimalik kontrollida saadetise sisu ning puuduolevatest või kahjustatud toodetest tuleb kauplejale teatada. Ühe kahjustatud kasti osas on kaupleja avaldanud valmisolekut saata tarbijale uus kast ning palunud selleks purunenud kasti vötkoodi.

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.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Menetluses esitatud dokumentidest nähtub, et tarbija tellis muu hulgas 30 SmartStore Classic 1 l säilituskasti. VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijale müüdud asi vastama lepingutingimustele, sealhulgas kokkulepitud koguse osas.

Tarbija väidab, et 30 tellitud kastist sai ta ainult seitse ning 23 kasti jäid saamata. Tarbija teatas juba 13.02.2026 kauplejale, et tal on kahtlus, kas kogu kaup on kohale saabunud. Samas ei märkinud ta siis, millist toodet ja millises koguses puudus. Konkreetse väite, et 30 SmartStore Classic 1 l säilituskastidest saabus ainult 7, esitas tarbija alles rohkem kui kolm kuud hiljem.

Komisjon arvestab, et tegemist oli suure, kokku 179 erineva suurusega säilituskastist koosnenud tellimusega. Seetõttu ei ole välistatud, et väiksem koguseline erinevus ei pruukinud kohe ilmneda. Käesoleval juhul väidab tarbija siiski, et ühest konkreetsest tooteliigist oli puudu 23 eset 30-st ehk suurem osa tellitud kogusest.

Tarbija põhjendab täpse puudujäägi hilist tuvastamist sellega, et tal puudusid korrektsed dokumendid. Komisjon toob välja, et poolte vahel ei olnud vaidlust tellitud kaupade liikides ega kogustes, vaidlus arve osas puudutas vaid tasumise viisi. Kaupleja selgituste kohaselt saadeti parandatud dokument ja saateleht tarbijale juba 11. märtsil. Tarbija ei ole selgitanud, miks ei olnud pärast saatelehe saamist võimalik kauba kogust üle kontrollida ja puudujäägist kauplejale teatada.

Komisjon märgib, et saateleht tõendab eelkõige seda, milline kaup pidi tarbijale üle antama, ega tõenda iseenesest iga eseme tegelikku üleandmist. Tarbija esitas nõude kauba puudujäägi osas rohkem kui 3 kuud peale kauba kättesaamist. Samas tuvastas tarbija koheselt just ühel seda liiki tootel kahjustuse. Komisjon märgib, et jääb arusaamatuks, miks tarbija, kes juba tuvastas konkreetset liiki toote ühe toote kahjustuse, ei suutnud märgata väidetavalt 23 toote puudumist tellitud 30-st. Komisjon märgib, et tarbija ei ole esitanud ühtegi tõendit oma väite tõendamiseks. Komisjon leiab seetõttu, et 23 puuduoleva kasti üleandmise või nende maksumuse tagastamise nõue ei ole piisavalt tõendatud.

Ühe kahjustatud SmartStore Classic 1 l säilituskasti osas leiab komisjon, et puudus on tõendatud. Tarbija teatas kahjustusest kauplajale kohe ning esitas foto. Kaupleja ei ole kahjustusele vastu vaieldud ja on olnud valmis kasti asendama. VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja lepingutingimustele mittevastava asja puhul nõuda selle parandamist või asendamist. § 223 lg 1 p-i 5 kohaselt kui müüja ei vii asja lepingutingimustele vastavusse mõistliku aja jooksul, on ostjal võimalik müügilepingust taganeda või § 224 kohaselt ostuhinda alandada. Ühe kasti (maksumusega 1,29 eurot) eraldi saatmine oleks majanduslikult ebaproportsionaalne ning kuna tarbija on nõustunud alternatiivina raha tagastamisega, peab komisjon kohaseks õiguskaitsevahendiks ostuhinna alandamist ühe kasti maksumuse võrra.

Komisjon ei pea põhjendatuks tarbija nõuet saada kauplajalt 693,39 eurot põhjusel, et esialgne dokument oli vormistatud sularahaarvena. Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija ei tasunud kauplajale seda summat sularahas. Esialgsel ja hilisemal dokumendil kajastatud kaubad, kogused, hinnad ja kogusumma on samad. Ekslik makseviisi märkimine dokumendil ei tõenda, et kaupleja oleks saanud tarbijalt teise 693,39 euro suuruse makse ega anna alust selle summa tagastamiseks.

Samuti ei tuvasta komisjon, et kauplajal oleks otsuse tegemise ajal täitmata kohustus esitada tarbijale ostu tõendav dokument või saateleht. Menetluses on olemas kordustellimuse kuupäevaga kviitung ja saateleht, millest nähtuvad tellitud kaubad, kogused, hind ja tasumine.

Tarbija on lisaks palunud tuvastada dokumentide võltsimine, kontrollida kaupleja nimel vastanud töötaja esindusõigust ning rakendada kaupleja suhtes meetmeid. Need küsimused ei ole käesoleva müügilepingust tuleneva tarbijavaidluse lahendamise ese. Komisjon lahendab poolte vahelise lepingulise vaidluse ega anna selles menetluses kriminaalõiguslikku hinnangut dokumentide võimalikule võltsimisele.

Kokkuvõttes leiab komisjon, et ühe kahjustatud säilituskasti osas on tarbija nõue põhjendatud. Seevastu ei ole piisavalt tõendatud, et tarbijale jäi üle andmata 23 säilituskasti. Samuti puudub alus 693,39 euro tagastamiseks või täiendavate tehingudokumentide nõudmiseks.

Eeltoodust tulenevalt kuulub tarbija avaldus rahuldamisele ühe kahjustatud säilituskasti osas ning muus osas tuleb avaldus jätta rahuldamata.

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/