

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09984
Otsuse kuupäev 30.09.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Osaühing Platon (11460383)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 350,82 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 20.05.2026 kauplejaga kolimislepingu, kaupleja osutas teenust 27.05.2026. Tarbija andis kauplejale veoks üle muuhulgas ka televiisori Samsung, millise oli tarbija pakkinud mullikillesse. Kohale jõudes selgus, et televiisor oli veo ajal kahjustunud, tarbija tellis kahjustuste hindamiseks ekspertiisi, milles tuvastati televiisorile tekkinud füüsilised kahjustused. Tarbija esitas kauplejale kahju hüvitamise nõude, millise kaupleja jättis rahuldamata.

Tarbija soovib saada kauplejalt kahju hüvitist summas 350,82 eurot, milline koosneb televiisori väärtusest 300 eurot ja ekspertiisi tasus 50,82 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitustel pidi tarbija ise televiisori pakkima. Kuna televiisori pakkis tarbija, puudus kauplejal võimalus kontrollida selle seisukorda enne transpordi algust ning hinnata, kas pakend oli piisav ja sobiv ohutuks transportimiseks. Tarbija esitatud ekspertiisiaktist ei nähtu, et televiisori kahjustus tekkis kaupleja tegevuse tagajärjel või kolimise käigus. Ekspertiis ei tuvastanud otsest põhjuslikku seost kaupleja osutatud teenuse ja televiisori kahjustuse vahel. Kaupleja teenuse tingimuste kohaselt kaupleja ei vastuta tarbija poolt ebapiisava pakkimise tõttu tekkinud kahjustuste eest. Sellel põhjusel ei ole tarbija nõue põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid veolepingu, mille sisuks oli kolimine. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 810 kohaselt on kolimislepingu alusel vedaja kohustuseks ka kolitava mööbli ja muu sisustuse lahti võtmine, peale- ja mahalaadimine ning ülespanek. Kui saatjaks on tarbija, kuulub vedaja kohustuste hulka samuti muude kolimisega seotud kokkulepitud kohustuste täitmine nagu pakkimine ja tähistamine. VÕS § 76 lg 1 tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine. VÕS § 101 lg 1 sätestab õiguskaitsevahendid juhtumiks, kui võlgnik on kohustust rikkunud, sealhulgas võib võlausaldaja punkti 3 alusel nõuda kahju hüvitamist.

Tarbija asjaoludel rikkus kaupleja kolimislepingut ja tekitas tarbijale kahju. Komisjon lähtub vaidluste lahendamisel kohtupraktikast. Kahju hüvitamise nõuete osas on Riigikohus korduvalt selgitanud (sh lahendid nr 3-2-1-173-12, nr 3-2-1-107-15, nr 2-17-1937), et kahjunõude esitajal (antud juhul tarbijal) lasub kohustus oma nõuet ja selle eeldusi tõendada. Üksnes kõigi eelduste tõendamine võimaldab kahju hüvitamise nõuet tõendada. Riigikohus selgitas, et kahju hüvitamist saab nõuda siis, kui on täidetud järgmised eeldused: võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1); võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1); võlausaldajale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128); kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2); kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3); rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4). Riigikohtu selgitustel juhul, kui kasvõi üks eeldus jääb nõude esitaja poolt tõendamata, jääb kahjunõue rahuldamata.

Komisjon kontrollis tarbija kahju hüvitamise nõude eelduste olemasolu. Esmane eeldus on kaupleja poolt kolimislepingu rikkumine.

Tarbija asjaoludel leppis ta kauplejaga kirjavahetuse teel 20.05.2026 kokku kolimisteenuse osutamises, tarbija soovis ühest kohast teise vedada diivani, tugitooli, madratsi ja televiisori. Tarbija teatas tellimuse esitamisel kauplejale, et ta esindab lepingu sõlmimisel osaühingut.

VÕS § 810 kohaselt vastutab kaupleja ebapiisavast pakkimisest tulenenud kahju eest juhul, kui kauplejal lasus pakkimise kohustus. Komisjon ei tuvastanud poolte vahel kaupleja poolt pakkimise kohustuses kokku leppimist. Seega kuulus pakendamise kohustus tarbijale. Tarbija kinnitusel pakkis ta televiisori teeloleku ajaks selle säilimis võimaldaval viisil mullikillesse.

Kaupleja kohustuste hulka kuulus asjade vedamine ning peale ja maha laadimine. Tarbija selgitustel tulenesid televiisori kahjustused kaupleja laadimistegevusest. Tarbijal on olemas kaks tunnistajat, kes saavad kinnitada, et kaupleja oli kolitavad asjad koormasse valesti paigaldanud. Kaupleja oli paigaldanud televiisori kõige alla ja selle peale diivani ja madratsi. Pärast kolimise lõppu ning televiisori lahti pakkimist selgus, et selle ekraan on kahjustatud. Ekraanile tekkisid vertikaalsed triibud ning seade ei olnud enam kasutuskõlblik. Tarbija teatas kauplejale kahjustusest koheselt ja edastas fotod kahjustatud televiisorist. Tarbija hinnangul tekkisid televiisorile kahjutused kaupleja poolt asjade valesti peale laadimise tõttu, kus veovahendile oli raskemad asjad paigaldatud kergemate peale.

Tarbija tellis kahjustuste olemasolu tuvastamiseks ekspertiisi. LMF Retail & Logistics SIA Eesti Filiaali 08.06.2026 tehnilise ekspertiisi akti kohaselt esines televiisoril füüsiline vigastus, LCD pole enam tellitav, kahjustuse põhjustas tootjapoolsete ohutus- ja garantiinõuete mitte järgimine. Ekspertiisi eest maksis 08.06.2026 tasu osaühing summas 50,80 eurot. Tarbija ei ole tõendanud, et ta oleks seda kulu ise kandnud.

Kogumis tarbija leidis, et kaupleja on tekkinud kahjustuse eest vastutav, kuna televiisor oli enne kolimist töökorras, televiisor anti üle kauplejale transpordiks, kaupleja töötajad teadsid, et mullikillesse pakitud ese oli televiisor, transpordi käigus paigutati televiisori peale diivan ja madrats, kaupleja ei esitanud televiisori pakendi kohta ühtegi märkust, pärast kolimist oli televiisor kahjustatud, sõltumatu ekspertiis kinnitas mehaanilise vigastuse olemasolu, kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit, mis lükkaks ümber minu väited või tõendaks, et kahjustus tekkis muul ajal.

Tarbijal lasub kahju hüvitise nõude esitajana kohustus tõendada oma väiteid, kuid tarbija ei ole oma tõendamiskohustust piisavas ulatuses täitnud.

Tarbija ei ole tõendanud, et televiisor oli enne veoks üleandmist terve. Tarbija väide, et televiisor töötas ka kolimispäeva hommikul, on tõendamata. Selged ei ole kahjustumise tekkimise põhjuse asjaolud. Ekspertiisi akti kohaselt põhjustasid televiisori kahjustused tootjapoolsete ohutus- ja garantiinõuete mitte järgimine. Tootja ohutus- ja garantiinõuded sisaldavad ilmselt ka nõudeid televiisori transpordiaegse pakendamise kohta. Tarbija ei ole komisjonile teatavaks teinud, millised olid tootja pakendamise nõuded. Seetõttu ei saa komisjon hinnata, kas mullikillesse pakendamine oli piisav pakendamine ning kas see pidi tagama veo ajal televiisori säilimise.

Tarbija esitas olulise väite kaupleja ebaõige laadimistegevuse kohta. Komisjon nõustub, et juhul, kui kaupleja paigutas rasked asjad televiisori peale, siis võis see kaasa tuua televiisori kahjustumise. Kaupleja poolt laadimiskohustuse rikkumine võis olla põhjuslikus seoses televiisori kahjustumise tagajärjega. Selle asjaolu tõendamise kohustus lasub tarbijal. Tarbija teatel saab ta kaupleja laadimiskohustuse rikkumist tõendada kahe tunnistaja abil, kes nägid, kuidas olid asjad sihtkohta saabumisel veovahendile laaditud.

Tarbija otseselt ei taotlenud tunnistajate ülekuulamist. Selguse mõttes tuleb arvestada, et tarbijavaidluste komisjon pädevus on tarbijakaitseseaduse alusel piiratud. Komisjonil ei ole TKS § 47 lg 3 kohaselt õigust tunnistajaid üle kuulata, sellised vaidlused tuleb lahendada maakohtus. Seetõttu ei saaks komisjon tunnistajate abil kontrollida tarbija esitatud laadimiskohustuse rikkumise väite tõendatust.

Tarbija ei ole tõendanud kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumist. Kuna kahju hüvitamise esmane eeldus on tõendamata, ei kontrolli komisjon teiste kahju hüvitamise eelduste esinemist.

Tarbija nõue ei ole põhjendatud ja ei kuulu komisjoni poolt rahuldamisele.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/