

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-07922  
Otsuse kuupäev 22.07.2025  
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija  
Kaupleja AREAAL OÜ (16265083)

Tarbija nõue Tarbija soovib kahju hüvitamist summas 27,10 eurot.

### Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja kohustub tarbijale hüvitama 7 eurot ja 10 senti VÕS § 222 lg 4 alusel.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Tarbija soetas 08.03.2024. a kauplejalt kõrvaklapid Apple AirPods 3 (arve nr A-23650) maksumusega 184 eurot ja koos saatmiskuluga 186,99 eurot.

Tarbija on esitanud 30.11.2024. a kauplejale pretensiooni seoses tootel ilmnunud defektiga (kõrvaklapid ei toimi, heli vaikne). Kaupleja on pakkunud tarbijale, et viimane saadab toote remonti saatmiseks kulleriga kauplejale või viib ise Apple'i garantiipartneri juurde. Kiiremaks asjaajamiseks viis tarbija toote ise Apple'i ametliku garantiipartneri juurde.

Hooldusest saadud info järgi ei laienenud tarbija tootele garantii, kuivõrd see oli algselt müüdüd teise regiooni. Lisaks soovitati tarbijal pöörduda kaupleja poole seoses vigase vasakpoolse kõrvaklapiga. Tarbija pidi tasuma parempoolse kõrvaklapi puhastuse tasu 20 eurot.

Tarbija on saatnud 27.12.2024. a kõrvaklapid kauplejale remonti ning tasunud kullerteenuse eest 7,10 eurot. Kaupleja on 13.01.2025. a soovinud saada tarbijalt tema IBANi ja Apple'i garantiipartneri ning kullerteenuse arve ja märkinud, et tarbijale tehakse selle eest tagasimakse.

Tarbija on saanud 10.03.2025. a kauplejalt info, millise järgi ei ole võimalik tarbija kõrvaklappe parandada ja need kantakse maha. Kaupleja on pakkunud tarbijale asendustoote võimalust. Siiski ei ole tarbijale asendustoodet üle antud, vaid kaupleja on tagastanud tarbijale raha.

Tarbija ei nõustu sellega, et kaupleja on kõrvaklappide eest tagastamisele kuuluvast summast maha arvanud tarbija kantud kulud summas 27,10 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

10.03.2025 seisuga on teavitatud tarbijat, et tootja on kandnud toote maha ning vastavalt sellele kantakse tellimuse summa tagasi.

Oleme tagastanud kogu tellimuse summa 186,99 EUR, sealhulgas ka transporditasu. Sama on kinnitatud ka avalduses, et tellimuse summa on tagastatud.

AREAAL OÜ ei ole seotud väidetava kõrvaklapi puhastuse tasuga kolmandalt ettevõttelt - AREAAL OÜ ei ole seda arvet esitanud. See ei ole kuidagi seotud ka standardse garantiiprotsessiga. Seetõttu ei saa ka nõustuda, et AREAAL OÜ peaks antud summa hüvitama.

"Garantii katab üldiselt ainult tootmis- või materjalivigu, mitte aga tavapärasest kulumist, mustust, hoolduse vajadust ega kasutajapoolsest kasutusest tekkinud kahjustusi.

Kui klappide töö on häiritud mustuse tõttu (nt mikrofoni või laadimiskontaktid on ummistunud), siis tootja eeldab, et kasutaja puhastab need ise vastavalt juhistele."

Kõrvaklappide puhastamine ei ole garantiiga seotud protseduur.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude ning poolte seisukohtadega ning rahuldab tarbija avalduse osaliselt. Tarbija nõue koosneb kahest osast. Esmalt nõuab tarbija kauplejalt kõrvaklappide puhastuskulu hüvitamist summas 20 eurot ja teise nõudena nõuab tarbija kauplejalt katkiste kõrvaklappide tagasisaatmise kulu hüvitamist summas 7,10 eurot.

Kaupleja soovitas tarbijal pöörduda kolmanda isiku, kõrvaklappide tootjagarantii pakkuja esindaja poole, et kolmas isik lahendaks tarbija kaebuse tootja poolt antud garantii korras.

Müügigarantii mõiste sätestab VÕS § 230 lg 1. Müügigarantii on müüja või tootja lubadus müüdüd asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest asendada või parandada või seda hooldada, et tagada selle vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele, või maksta tagasi asja eest tasutud ostuhind. Müügigarantiiga antakse ostjale seaduses sätestatud soodsam seisund (VÕS § 230 lg 1).

Müügigarantii korras oli tootja poolt tarbijale nähtud ette võimalus puudustele vastav asi parandada tootja poolt. Tarbija aga ei kohustunud tingimata tootjagarantii pakkuja poole pöörduma. Garantii ei mineta tarbija õigust tugineda lepingu rikkumisele seaduses sätestatud korras müüja vastu. Sisuliselt oli tarbijal kaks teineteisest sõltumatut ja iseseisvat õigust. Esiteks võis tarbija pöörduda garantiivõtja poole, teiseks võis tarbija pöörduda müüja poole seaduses sätestatud alustel. Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele asja

mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Seevastu garantiiga võtab isik endale sisuliselt eraldiseisva lepingulise kohustuse asi parandada vastavalt garantii tingimustele. Garantii andjaks võib olla kas üldjuhul kas müüja või kolmas isik. Teisalt ei ole garantii andmine kohustus, kuivõrd müüja vastutab puudusega toote eest sõltumata garantii andmisest.

Tarbija ei ole eristanud tootja antud garantiid müüja vastutusest ning selles osas on kaupleja tarbijat hoidnud teadmatuses. Pooltevahelisest kirjavahetusest nähtub, et kaupleja suunab tarbijat garantiid andja esindaja poole, vältides enda seadusest tulenevat vastutust ning toote asendamist või parandamist. Tarbijal oli õigus pöörduda ka kaupleja poole sõltumata tootjagarantiist ning nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist. Selle ebaõnnestumise korral oli tarbijal õigus lepingust taganeda ning saada tagasi ostuhind. Kuivõrd müüja on tarbija katkise kaubaga tegelemist ja tarbija nõude lahendamist proovinud vältida, siis suunas kaupleja tarbija otse tootja esindaja poole, jättes tarbijale ekslikku mulje, justkui kaupleja seadusest tulenev vastutus ei kohaldu. Kuigi kaupleja otseselt ei keeldunud kaupa vastu võtmast, süvendas kaupleja tarbijas käibes levinud väärarusaama, mille kohaselt on toote parandamine võimalik ainult garantiikorras.

Kuivõrd tarbija viis katkised kõrvaklapid kolmanda isiku juurde garantiiremonti, siis kolmanda isiku esitatud arvete hüvitamise kohustust kauplejal ei ole. Komisjon jätab seetõttu tarbija avalduse 20 euro hüvitamiseks rahuldamata. Kui tarbija ei leppinud kolmanda isikuga eelnevalt kõrvaklappide puhastamiseks kokku, pidanuks tarbija jätma kolmanda isiku arve tasumata. Komisjon nõustub kauplejaga, et kaupleja ei saa vastutada puhastuskulu tekkimise eest. Tarbijal tuleb eristada kahte erinevat võlasuhet. Võlasuhe on õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist (VÕS § 2 lg 1). Tarbijal oli võlasuhe kolmanda isikuga, kelle juurde tarbija katkised kõrvaklapid garantiiremonti viis ning tarbijal oli võlasuhe müüjaga, kel lasus tarbija ees müüja vastutus. Kui kolmas isik esitas tarbijale põhjendamatu arve, siis ei ole sellel võlasuhtel puutumust müüja ja tarbija vahelise võlasuhtega. Komisjon jätab tarbija nõude summas 20 eurot seetõttu hüvitamata.

Kuna tarbija saatis pärast katkiste kõrvaklappide ebaõnnestunud garantiikorras parandamist kõrvaklapid parandamiseks kauplejale, siis tekkis tarbijal kaupleja vastu ka nõue hüvitada transpordiga seotud kulud. Kaupleja kohustus tarbijale müüma algselt terved ja kokkulepitud tingimustele vastavad kõrvaklapid. Selle üle, et pooled olid sõlminud müügilepingu VÕS § 208 lg 4 mõttes, vaidlus puudub. Kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine (VÕS § 100 lg 1). Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega eaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta (VÕS § 222 lg 1).

Müüja kannab asja parandamisega või asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud (VÕS § 222 lg 4). Kuna kaupleja ei ole tarbijale hüvitanud transpordikulu summas 7 eurot ja 10 senti, siis kuulub see tarbijale hüvitamiseks. Transpordikulu on seadusega pandud kaupleja kanda. Komisjoni hinnangul ei viljele kaupleja parimat praktikat. Tarbija pakkus

kauplejale, et toob kõrvaklapid ise ära põhjusel, et ei peaks kõrvaklappide transpordi eest tasuma. Sellest hoolimata vastas kaupleja, et ilma kullerita kauba tagastamine ei ole võimalik ning keeldus hiljem transpordikulude hüvitamisest. Isegi kui tarbijal olnuks valida, kas kaup tuua tagasi ise või saata postiga, pidanuks kulu postiga tagasisaatmise korral hüvitama tarbijale kaupleja.

Lähtudes ülaltoodust, rahuldab komisjon tarbija avalduse osaliselt. Kaupleja kohustub tarbijale hüvitama 7 eurot ja 10 senti.

Üldjuhul peab müüja asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teavitas müüjat asja lepingutingimuste mittevastavusest, ning tarbijalemüügi korral ilma olulise ebamugavuseta tarbijale, võttes arvesse asja laadi ja otstarvet, milleks tarbija asja vajas.

Kui ostja nõuab õigustatult asja parandamist ja müüja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib ostja asja ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist (VÕS § 222 lg 5). Samuti lepingust taganeda.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/