

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-07004
Otsuse kuupäev 22.09.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja D-Digital OÜ (14617514)

Tarbija nõue Toote tasuta ja professionaalne parandamine (kaupleja või kvalifitseeritud remondiettevõtte poolt) või asendustoodete või toote hüvitamine täies ulatuses.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kaupleja on kohustatud asja parandama või asendama. Kui parandamine või asendamine ei ole võimalik, siis on tarbijal õigus lepingust taganeda ja saada tagasi lepingu alusel tasutud 543,90 eurot.

Asjaolud:

Tarbija ostis 15.07.2024 kaupleja e-poest laste elektriauto hinnaga 543,90 eurot. Toode võeti kasutusse 20.07.2024. Elektriautot kasutas peamiselt tarbija 3-aastane laps, kuid kodus on kasutusel veel kaks elektriautot, mistõttu kasutamine ei olnud intensiivne. Hooaja lõpus hoiustati toodet soojustatud garaažis.

Aprillis 2025 võeti toode taas kasutusse, kuid see ei liikunud ei edasi ega tagasi. Tarbija teavitas kauplejat 30.04.2025 telefoni teel. 02.05.2025 saatis kaupleja tarbijale info koos garantiikontrolli lehega ning 06.05.2025 viidi toode kaupleja juurde.

Samal päeval teatas kaupleja, et toode ei läbinud defekti kontrolli ning ei kuulu garantiikorras parandamisele. Tarbija soovis leida, et e-poe tooteinfo oli eksitav, kasutusjuhend ei olnud ostuhetkel kättesaadav ning rike ei saanud olla põhjustatud väärkasutusest. Tarbija lisas eksperdi hinnangu ja kuvatõmmised e-poe tootereklaamist, mis tema hinnangul olid vastuolus juhendis toodud piirangutega.

Tarbija väitel:

-Toode oli kasutusel vastavalt eelduslikule sihtotstarbele, kasutamine ei olnud intensiivne ja hoiustamine toimus nõuetekohaselt.

- Rike ilmnes aprillis 2025, vähem kui aasta pärast asja üleandmist.

-E-poe tootekirjeldus reklaamis toodet kui „maastikukindlat“ ja „kasutamiseks igal maastikul“, kuid juhendist selgus hiljem, et toodet ei tohi kasutada liival ega niiskes keskkonnas. Tarbija hinnangul oli tegemist eksitava teabega, mis mõjutas ostuotsust.

-Toote kohta on koostatud Kuressaare Autoteenindus AS spetsialisti arvamus, mille järgi rike on tingitud juhtploki konstruktsioonilisest ebapiisavusest, mitte kasutajapoolsest rikkumisest.

-Tarbija leiab, et ta ei saa ise varuosi paigaldada, sest see võib põhjustada uusi rikkeid ning viia garantii kaotamiseni.

Tarbija soovib tasuta ja professionaalset parandust või vajadusel asendustoodet ning tekkinud kulude hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja hinnangul ei kuulu tarbija esitatud probleem garantiijuhtumi alla, kuna tegemist ei ole tootmisdefektiga, vaid kasutusjuhendis keelatud kasutusviisidest tulenevate kahjustustega.

Kaupleja tõi esile järgmised asjaolud:

1. 06.05.2025 teostatud kontrolli käigus leiti juhtplokist liiv, mustus ja oksüdeerumine, samuti roostes USB-pesa MP3-paneelil. Kaupleja väitel viitavad need kahjustused niiskuse ja ebasobiva keskkonna mõjule, mitte tehaseveale. Fotod kinnitavad neid tähelepanekuid.
2. Juhendis on selgelt märgitud, et toodet ei tohi kasutada viimas, märjal pinnal, liival ega tolmuses keskkonnas. Need piirangud olid tarbijale kättesaadavad juba enne esimest kasutust ning kui tarbija ei olnud nendega nõus, võis ta toote 14 päeva jooksul tagastada.
3. Sõnastus „igal maastikul“ on kaupleja väitel turunduslik, mitte tehniline garantii. Kasutustingimuste täpsustamiseks tuleb lähtuda juhendist. Sama kehtib ka vanuseinfo kohta – 2–8 aastat on üldine soovitus, juhendis täpsustati piirang 3–8 aastat ohutuse tagamiseks.
4. Kuigi garantiijuhtumina kulusid kanda ei tuleks, on kaupleja heas usus pakkunud tarbijale tasuta uusi komponente (juhtplokk ja MP3-paneel) ning nende tasuta saatmist. Paigaldus jääks tarbija kanda.
5. Kaupleja leiab, et tarbija omavoliliselt tellitud ekspertiisi- ja muud kulud ei kuulu hüvitamisele, sest need ei olnud kauplejaga kooskõlastatud ning pakutud lahendus oli juba olemas.
6. Kaupleja kinnitusel suheldi tarbijaga nii telefoni kui e-posti teel mõistliku aja jooksul. Mõned vastamata kõned tulenesid ajutisest töökoormusest, mitte pahatahtlikkusest.

Kaupleja järeldas, et tegemist ei ole garantiijuhtumiga, kuna tuvastatud kahjustused tulenesid valest kasutamisest, mitte tootmisdefektist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule.

VÕS § 217 lg 1 järgi vastutab müüja selle eest, et asi vastab lepingutingimustele. Asi ei vasta lepingule, kui see ei sobi otstarbeks, milleks samaliigilisi asju tavaliselt kasutatakse (VÕS § 217 lg 2 p 1).

Puudus ilmnis vähem kui ühe aasta jooksul pärast asja üleandmist, mistõttu kohaldub VÕS § 218 lg 2¹. Selle kohaselt eeldatakse, et puudus oli olemas juba asja üleandmisel, kui kaupleja ei tõenda vastupidist.

Kaupleja on viidanud garantiikontrolli käigus tehtud vaatlustele ja fotodele, mille kohaselt esines seadmel niiskus- ja liivakahjustusi. Komisjon märgib, et need võivad viidata võimalikele välistingimustest tulenevatele mõjudele, kuid kaupleja ei ole esitanud veenvaid tõendeid, mis kinnitaks, et rike ei tulenenud toote tehnilisest lahendusest, millest tulenevalt toote juhtplokki oli väliste mõjutuste eest kaitseta. Komisjon leidis, et kaupleja ei ole tõendanud, et tegemist ei ole konstruktsioonilise nõrkusega, mistõttu toode ei sobi Eesti oludes välitingimustes kasutamiseks. Samas on tarbija esitanud Kuressaare Autoteenindus AS arvamuse, mis osutab juhtploki konstruktsioonilisele ebapiisavusele.

Komisjon arvestas ka asjaolu, et e-poe tootereklaam ja kasutusjuhend olid omavahel vastuolus. Kui müügimaterjalides kirjeldati toodet kui „maastikukindlat“ ja „kasutamiseks igal maastikul“, ei saa tarbija jaoks siduvaks hilisemad piirangud, millest ta enne lepingu sõlmimist teadlik ei olnud. Komisjon leiab, et kaupleja ei saa viidata selgituses, et enne lepingu sõlmimist antud info on lihtsalt „turunduslik“ informatsioon, mida kaupleja ei loe siduvaks.

Vastavalt VÕS § 217 1 lg 3 p 2 peab 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. Seega nn turunduslik väide on aluseks toote lepingutingimustele vastavuse hindamisel.

Vastavalt VÕS § 14¹ lg 1 p-le 2 tuleb enne lepingu sõlmimist anda tarbijale selged ja arusaadavad andmed toote oluliste omaduste ja piirangute kohta. Kaupleja ei täitnud selgelt tarbijale olulise teabe andmise kohustust.

Komisjon leiab, et kaupleja ei ole ümber lükanud seadusest tulenevat eeldust ning seetõttu tuleb puudust käsitleda tootest endast tulenevana. Kaupleja pakutud lahendus saata ainult varuosi ja jätta paigaldus tarbija kanda ei ole kooskõlas VÕS § 222 lg 1-ga, mis näeb ette müüja kohustuse puudus tasuta kõrvaldada.

Komisjon võtab arvesse tarbija poolt esitatud spetsialisti arvamust antud asjas, kuid ei käsitlen seda

ekspertiisina, millega seotud kulud peab kaupleja hüvitama.

Kaupleja on kohustatud asja parandama või asendama. Kui parandamine või asendamine ei ole võimalik, siis on tarbijal õigus lepingust taganeda ja saada tagasi lepingu alusel tasutud 543,90 eurot.

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/