

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12723
Otsuse kuupäev 10.11.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kaupleja on kohustatud võtma tagasi vaidlusaluse toote ja tagastama tarbijale 875,97 eurot. Järelmaksuleping lõpeb seoses müügilepingust taganemisega.

Asjaolud:

Tarbija tellis 01.09.2025. a kaupleja e-poest Bigbox.ee teleri Samsung LED 85" hinnaga 875,97 eurot ja sõlmis selle ostuks järelmaksulepingu.

Tarbija sõnul saabus pakk oodatust hiljem — esialgne kohaletoimetamine oli planeeritud teisipäeval, kuid see lükkus edasi kolmapäeva ja ka sel päeval hilisemaks kokkulepitust, mistõttu ei saanud tarbija enam ise kohal olla. Tarbija avas pakendi 12.09.2025, kui ta jõudis Eestisse tagasi. Pakend avati tunnistajate juuresolekul, kes aitasid telerit lahti pakkida. Avamisel selgus, et teleri ekraanil olid ulatuslikud mõrad ja alusraam oli tugevalt muljutud. Tarbija sõnul oli telerit ümbritsev pakend väliselt terve.

Tarbija teatas kauplejat kahjustusest samal päeval, 12.09.2025, ja palus defektse toote asendamist. Tarbija väitel ei olnud võimalik selliseid kahjustusi tekitada pakendi avamisel ega kokkupanemisel. Jalad kinnituvad telerile tagantpoolt ja ekraani esiosa ei olnud enne nende paigaldamist nähtav.

Tarbija märkis, et kahju võis tekkida transpordi käigus, sest kuller olevat telerit üksi käsitletud ning toode võis olla veo ajal surve all või ümber pakitud.

Tarbija leiab, et toote kahjustuse eest vastutab müüja või tema transporditeenuse pakkuja. Tarbija soovib toote asendamist või raha tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas, et teler toimetati tarbijale 10.09.2025 ning kaup võeti vastu ilma märkusteta. Kauba kohaletoimetamisel ei fikseeritud kahjustusi ei teleril ega selle pakendil.

Kaupleja sõnul pöördus tarbija 12.09.2025 e-posti teel, väites, et teleri ekraan on mõranenud ja raam muljutud. Kaupleja palus tarbijalt täiendavaid fotosid nii pakendist kui ka kahjustustest, et hinnata olukorda. Pärast saadud fotode läbivaatamist ei täheldanud kaupleja pakendil ühtegi nähtavat kahjustust, mis viitaks transpordikahjustusele.

Kaupleja märkis, et fotodel oli teleri alus juba osaliselt kokku pandud, mis tähendab, et toode oli tarbija poolt käsitlemisel. Kaupleja viitab oma kogemusele ja tootjapoolsele juhendmaterjalile, mille kohaselt on suured LED-telerid äärmiselt tundlikud ekraani pinnale avalduva surve suhtes, ning sarnased kahjustused tekivad sageli siis, kui telerit kokkupaneku või tõstmise käigus toetatakse ekraanile või seda käsitletakse ebaõigesti. Kaupleja selgitab, et kui kahjustus oleks tekkinud transpordi käigus, oleksid vastavad märgid (kõverdunud karp, muljumisjäljed või läbiv survekoht) olnud selgelt nähtavad ka pakendil. Kaupleja peab tõenäoliseks, et defekt tekkis toote lahti pakkimisel või kokkupanemisel tarbija poolt.

Kaupleja leiab, et tegemist on mehaanilise kahjustusega, mis ei kuulu tootjapoolse garantii ega müüja vastutuse alla, kuna selline kahjustus on tekkinud ebaõige käsitlemise tulemusel. Seetõttu puudub kaupleja hinnangul alus toote vahetamiseks või ostusumma tagastamiseks.

Komisjoni põhjendus:

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

VÕS § 218 lõike 2² kohaselt eeldatakse, et asja puudus, mis ilmneb ühe aasta jooksul pärast asja üleandmist tarbijale, oli olemas asja üleandmise ajal, kui see ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Seetõttu lasub kauplejal tõendamiskoormus, et puudus tekkis tarbija süül peale toote üleandmist.

Käesolevas asjas ilmnis puudus kaks päeva pärast kauba kättesaamist. Tarbija ei olnud kohal toote üleandmisel, kuna viibis Soomes, mistõttu ei olnud tal võimalik kauba seisukorda üleandmise hetkel kontrollida. Seda ei saa lugeda tarbija hooletuseks. Tarbija teavitas kahjustusest viivitamata peale kahjustuste avastamist. Tarbija väitel on toode võetud pakist hoolikalt mitme inimese abiga, mistõttu ei saanud kahjustus tekkida kokkupanemise käigus.

Komisjon märgib, et kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis kinnitaksid, et kaup oli enne üleandmist kahjustusteta, ega sõltumatut ekspertiisi, mis välistaks transpordikahjustuse võimaluse. Kaupleja väide, et kahjustus pidi olema nähtav ka pakendil, ei ole piisav seadusest tuleneva vastutuse ümberlükkamiseks.

Kuna tarbija esmane soov oli toote asendamine, oli kauplejal kohustus hinnata asendamise võimalikkust ja teha seda mõistliku aja jooksul (VÕS § 222 lg 1). Kaupleja keeldus toote asendamisest ja ei pakkunud muud lahendust, mistõttu oli tarbijal õigus kasutada taganemisõigust VÕS § 223 lg 1 alusel.

Teleri ekraani ja konstruktsiooni olulised kahjustused kujutavad endast olulist lepingurikkumist, mis õigustab lepingu lõpetamist. Müügilepingust taganemise korral lõpeb ka sellega seotud järelmaksuleping (VÕS § 187 lg 1).

Komisjon leiab, et teleri ulatuslikud kahjustused ilmnesid mõistliku aja jooksul pärast asja kättesaamist ning kaupleja ei ole suutnud ümber lükata seadusest tulenevat eeldust, et puudus esines juba asja üleandmise hetkel. Tarbija ei olnud kohal kauba vastuvõtmisel, kuid teavitas kahjustusest viivitamata pärast avastamist.

Kaupleja keeldus toote asendamisest, mistõttu oli tarbijal õigus lepingust taganeda ja nõuda ostusumma tagastamist. Kaupleja peab võtma toote tagasi ning tagastama tarbijale 875,97 eurot. Müügilepingust taganemisega lõpeb ka vastav järelmaksuleping.

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/