

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12752
Otsuse kuupäev 02.12.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Arvutitark OÜ (12494674)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja hinna 148.90 eurot tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohтусse. 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 maakohтусse pöördumisest, lisades ära kirja maakohतule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija ostis 08.08.2025 kaupleja kauplusest tooteid, sh emaplaadi Gigabyte B650 Eagle AX AM5 DDR5 hinnaga 148,90 eurot. Tarbija avastas samal päeval protsessori sokli katte avamisel, et sealt oli puudu üks PIN (kontakt) ning mõningad PIN-id olid paindunud. Tarbija ei hakanud kahjustusega emaplaati arvutisse paigaldama. Ta võttis kauplejaga ühendust ning viis 09.08.2025 emaplaadi kaupleja juurde. Kaupleja teatas tarbijale kontrollimise tulemusena, et emaplaadil on füüsilised kahjustused, selle eest tootja ega müüja ei vastuta. Tarbija ei nõustunud kaupleja järeldustega, ta soovib emaplaadi müügilepingust taganeda.

Tarbija soovib emaplaadi müügilepingust taganeda ja hinna 148,90 eurot tagasi saada.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu põhjusel. Kaupleja selgitustel tuvastas ta emaplaadi ülevaatamisel sellel olevad füüsilised kahjutused, kus protsessori pesas tuvastati üks puuduv PIN ning mitut PIN-i oli proovitud painutada. Füüsilised kahjustused välistavad garantii kohaldamise, tarbija nõue ei ole põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

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

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijalemüügilepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt kohustub müüja andma asja müügilepinguga ostjale üle asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu.

Komisjon lähtub antud vaidluse läbivaatamisel eelkõige järgmistest võlaõigusseaduse sätetest. Tarbijalemüügil peab asi vastama lepingutingimustele (VÕS § 217¹ lg 1). Kui ostetud asi ei vasta lepingutingimustele, võib tarbija müügilepingust taganeda, mille alused on toodud VÕS §-s 223. Tarbija võib lepingust taganeda ka sellisel juhul, kui lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist (§ 223 lg 1 p 4). Ostja võib müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Vastupidist peab tõendama kaupleja (§ 223 lg 5).

Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbija ostetud emaplaadi defekti eest on vastutav tootja ja müüja.

Tarbija asjaoludel ostis ta kauplejalt 08.08.2025 emaplaadi hinnaga 148,90 eurot. Ta võttis emaplaadi samal päeval pakendist välja ja uuris graafikakaardi lukustust emaplaadi peal, et mõista, kuidas selle mehhanism toimib. Ta avas protsessori sokli katte ning avastas, et sealt on puudu üks PIN (kontakt) täielikult ning mõningad PIN-id olid paindunud ka, kui vaadata valgusega nurga alt. Tarbija arvates müüs kaupleja temale varem kasutatud emaplaadi või siis võis defekt tekkida tootja juures. Kaupleja väited emaplaadil nähtuvate kahjustuste kohta ei ole õiged. Defektid olid tootel olemas kohe pakendist välja võtmisel, tarbija ei hakanud emaplaati arvutisse paigaldama, tarbija ei tekitanud emaplaadile kruvijälgi ega kahjustanud kontakte. Kaupleja garantiinõude rahuldamisest keeldumine ei ole põhjendatud, kuna tarbija ei ole emaplaati kasutanud, selle arvutisse ühendanud ja ise kahjustused tekitanud. Kaupleja vastutab defekti eest. Kaupleja müüdüd emaplaat ei ole kasutatav, lepingust taganemine on põhjendatud.

Kaupleja asjaoludel on ilmnunud defektide eest vastutav tarbija. Kaupleja selgitas emaplaadi tagastamisel koheselt välja, kas tegemist võiks olla toote varasema tagastuse või tagasiostuga. Kaupleja sai edasimüüjalt kinnituse, et tegemist oli täiesti uue tootega, mida ei ole varem edasi müüdüd ega tagasi ostetud. Kaupleja kinnitab samuti, et see toode ei ole kaupleja süsteemidest varem läbi käinud. Emaplaadi ülevaatamisel selgus, et protsessori pesas puudus üks PIN ning mitut PIN-i oli proovitud painutada. Protsessori pesas on mõned PIN-id, mille otste peegeldus valguse käes on ebatavaline, selline efekt tekib tavaliselt siis, kui PIN-id on varem kõverad olnud ning neid on üritatud tagasi sirgeks painutada. Originaalses tehasekorras PIN-id ei näita valguse käes sellist peegeldust. Kaupleja kogemuse põhjal ei ole mitte ühegi tootja puhul olnud juhtumit, kus uus emaplaat saabuks tehasest puudevate PIN-idega. Tehas ei väljasta puudevate või painutatud PIN-idega toodet, kuna tootjatel on range kvaliteedikontroll. Kaupleja on seisukohal, et tegemist on füüsilise kahjustusega, mis on tekkinud pärast toote kliendini jõudmist. Kahjuks ei saa sellist toodet käsitleda garantiikorras.

Komisjon kontrollis tarbija müügilepingust taganemise põhjendatust. Asjaoludest nähtub, et tarbija võttis kauplejalt vastu pakendis emaplaadi. Kumbki pool ei ole pakendile etteheiteid teinud, seega

oli tarbijale üleantud emaplaadi pakend korras. Pooled ei vaidle ka selle üle, et tarbija sai toote kätte 08.08.2025 ja et ta teatas telefoni teel kauplejale 08.08.2025 ilmnenud defektist. Samuti pooled ei vaidle, et kaupleja tuvastas samad PIN-idega seotud puudused, millised tuvastas ka tarbija. Pooled ei vaidle ka selle üle, et tarbija poolt tagastatud emaplaadi kahjustused ei võimalda seda eesmärgipäraselt kasutada.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluse läbivaatamisel nii seadustest kui ka kohtus tsiviilvaidluste läbivaatamise ja lahendamise praktikast. Tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1 kohaselt peab kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Sama põhimõte kehtib ka komisjonis tsiviilvaidluse läbivaatamisel.

Antud vaidluse osas on oluline tuvastada, millal tekkisid emaplaadile PIN-ide kahjustused. Kaupleja saab tõendada, et ta müüs tarbijale uue emaplaadi, selle pakend oli tarbijale üleandmise ajal terve. Tarbija saanuks omakorda tõendada, et emaplaat oli kahjustustega juhul, kui ta oleks pakendi avamisel teinud iga sammu kohta pildi. Nii oleks saanud tuvastada, et defektiga emaplaat oli pärit tootja pakendist. Kahjuks tarbija ei ole selliselt pilte teinud ning seetõttu ei saa tarbija kummutada kaupleja väidet, et emaplaadile võisid tekkida kahjustused selle tarbija käes oleku ajal. Tarbija ei ole kahjustuste tekitamist tõenditega välistanud.

Komisjon saab otsust teha vaid asjas olevate tõendite alusel. Komisjon järeldata asjas olevate tõendite ja poolte seletuste alusel, et kahjustused võisid tekkida tarbija juures. Sellisel juhul ei kohaldu ostetud tootele garantiitingimused ja kaupleja ei vastuta toote lepingutingimustele mittevastavuse eest.

Tarbija lepingust taganemise nõue ei ole põhjendatud ja ei kuulu 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/