

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-11237
Otsuse kuupäev 02.12.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Arvutitark OÜ (12494674)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja raha 275,80 eurot tagasisaamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale maksma 275,80 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. 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 maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 25.04.24 kauplejaga e-poe kaudu müügilepingu mobiiltelefoni ostmiseks hinnaga 275,80 eurot. Tarbija sai telefoni kätte 03.05.2025. Telefonil lakkas töötamast sõrmejäljelugeja, tarbija andis 31.01.2025 telefoni garantiiremonti, kätte sai alles 25.03.2025. Seejärel selgus, et kaupleja oli eemaldanud tootja paigaldatud ekraanikaitse, tarbija palus ka kaitse ekraanile tagasi panna, tarbija sai ekraanikaitse kätte 05.05.2025. Kui telefonil tekkis mõne aja möödumisel uuesti sama defekt (sõrmejäljelugeja ei töötanud), esitas tarbija 13.07.2025 kauplejale müügilepingust taganemise avalduse. Tarbija viis 14.07.2025 telefoni kauplejale tagasi.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja hinna 275,80 eurot tagasi saada.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja nõustus, et telefon oli paranduses pikemalt kui tavaliselt, kuid kuna paranduse teostanud edasimüüja hooldus kinnitas, et telefon on nüüd korras, ei ole tarbija lepingust taganemine põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub 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 ostja esitada alusel lepingu täitmise nõude ja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist (VÕS § 222 lg 1). Tarbija müügilepingust taganemise alused on toodud VÕS §-s 223. Tarbija võib lepingust taganeda ka sellisel juhul, kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata (§ 223 lg 1 p 5). 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 telefoni osas esines lepingutingimuse rikkumine, milline võimaldab tarbijal müügilepingust taganeda.

Tarbija asjaoludel ostis ta kauplejalt 25.04.2025 tellimuse nr VT-24597043 alusel nutitelefonil Oukitel WP27 hinnaga 275.80 eurot. Tarbija viis telefoni kaupleja juurde 31.01.2025 parandusse, kuna telefonil ei töötanud enam sõrmejäljelugeja – telefoni ekraanile kuvati sõnum, et sõrmejälje lugeja riistvara ei ole saadaval. Kauplejale viivitas telefoni parandusega, tarbijale tagastati telefon 25.03.2025. Tarbijale teatati, et teostati LSD paneeli ja sõrmejäljelugeja vahetus. Kaupleja oli garantiiremondi ajal eemaldanud tootja poolt paigaldatud ekraanikaitse, tarbija sai uue kaitse kätte 05.05.2025. Telefon töötas seejärel lühikest aega ja seejärel ilmus taas ekraanile sama teade, et sõrmejäljelugeja riistvara ei ole saadaval. Tarbija saatis 13.07.2025 kauplejale e-kirja ja teatas müügilepingust taganemise soovist. Kaupleja vastas, et sellele vaatamata tuleb telefon viia esindusse, kust see suunatakse edasi garantiiosakondale ekspertiisi. Tarbija viis telefoni kaupleja juurde 14.07.2025. Kaupleja asus telefoni parandama, koostas 14.07.2025 garantiiakti TR-14139, mille kohaselt oli telefoni parandatud 18.08.2025, paranduse käigus vahetati sõrmejäljelugeja. Kaupleja soovis tarbijale telefoni üle anda, kuid tarbija teatas, et jääb lepingust taganemise juurde. Tarbija on seisukohal, et kaupleja venitas esimese parandamisega ebamõistlikult kaua, tarbija ei saanud enam loota, et kaupleja parandaks telefoni seekord kiiremini. Tarbijal on telefoni vaja iga päev, ta ostis endale uue telefoni.

Kaupleja asjaoludel vastab telefon praegu lepingutingimustele. Kaupleja nõustub, et telefonil ilmned kaks korda sama defekt, kus sõrmejäljelugeja ei töötanud. Kaupleja nõustub ka sellega, et esimene kord läks telefoni parandus pikemaks kui tavaliselt. Kaupleja selgitustel ei saa kahjuks Eestis neile telefonidele autoriseeritud hooldust teha. Kaupleja saatis telefoni Poola edasimüüja hooldusesse. Tööde ooteajad sõltuvad suuresti toote või selle varuosa saadavusest, jooksvast järjekorrast ning transport võtab oma aja ära. Edasimüüja hooldus saatis telefoni mõlemad korral edasi ka tootjale, kes teostas vajalikud korrektuurid telefoni taas töökorda saamiseks. Telefonil oli tootja ekraanikaitse, milline tuli remondi ajal eemaldada. Ekraanikaitse on telefoni kuluosa, kaupleja tuli siiski tarbijale vastu ja soetas ise õige ekraanikaitse. Edasimüüja hoolduses läbis telefon kõik tootjapoolsed testid ning anti seisukoht, et toode vastab jällegi tootja

kvaliteedistandarditele. Telefon on korras ning lepingust taganemine ei ole põhjendatud.

Komisjon kontrollis tarbija müügilepingust taganemise põhjendatust. Asjaoludega leiab tõendamist, et telefonil ilmes kaks korda sama defekt – sõrmejäljelugeja ei töötanud. Sellest asjaolust saab järeldada, et tarbija lepingu täitmiseks esitatud nõude raames ebaõnnestus kaupleja poolt tehtud esimese korra parandus. Õige on tarbija väide, et kaupleja viivitas telefoni parandamisega liiga kaua. Kuigi kaupleja selgitustel põhjustas parandamise aja kestuse asjaolu, et telefon tuli saata välisriiki, ei ole see asjaolu tarbija jaoks oluline. Tarbijale oli oluline kasutada ostetud telefoni iga päev. Kui kaupleja ärimudeli kohaselt tuleb tooted viia teise riiki hooldusesse, siis peab kaupleja arvestama liigselt kuluva ajaga ning lahendama toote tagasisaamise ootel oleva ostja huvi – kaupleja peab ostjal võimaldama asja kasutamise jätkamist näiteks ostjale parandamise ajaks üleantava asendustoote kaudu.

Komisjon tuvastas, et kaupleja ei viinud asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul ja et kaupleja põhjustas tarbijale olulist ebamugavust. Tarbija müügilepingust taganemine on VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel põhjendatud, komisjon rahuldab tarbija nõude.

Lepingust taganemisel tuleb saadu tagastada (VÕS § 189 lg 1). Tarbija on telefoni kauplejale tagastanud, kaupleja peab tarbijale tagastama saadud raha 275,80 eurot.

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/