

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15662  
Otsuse kuupäev 24.12.2025  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Tööriistamaailm OÜ (12145732)

Tarbija nõue lepingust taganemise nõue, kuna toode on defektne. nõude suurus 294 eurot ja 49 senti (toote maksumus ja postitasu)

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 294 eurot ja 49 senti (toote maksumus ja postitasu) ning täiendavad esitatud transpordikulud kaupleja poolt varasema parandamise osas.

1. 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 ostis Tööriistamaailm OÜ veebipoest Milwaukee tööriistakomplekti, mis saabus talle 07.10.2025. Vahetult pärast kättesaamist selgus, et komplektis olev laadija ei laadinud ühtegi akut ning näitas veaolekut. Tarbija esitas kauplejale pretensiooni ning kaupleja tunnistas puuduse olemasolu, paludes seadme tagastada ja lubades selle garantiikorras välja vahetada. Tarbija saatis laadija tagasi ning sai uue, kuid sama probleem kordus: üks aku ei laadinud üldse ja ka täislaetud aku puhul ilmus veatuli. Tarbijal on olemas fotod ja videod, mis näitavad, et akud olid laadijasse korrektselt paigaldatud.

Kaupleja palus seadmed uuesti tagasi saata ning tarbija pidi esialgu tagastuskulu ise kandma, sest tasuta garantiitagastus ei olnud selgelt pakutud. Hiljem nõustus kaupleja kulud katma, kuid hoiatas, et mittekorras toote puudumisel tuleb tasuda kahepoolne transport. Kaupleja teatas seejärel, et nende hinnangul on nii laadija kui akud töökorras ning väitis, et probleem tulenes aku ebapiisavast sisestamisest. Tarbija ei nõustunud sellega, viidates korduvale testimisele, teiste isikute kontrollile ning olemasolevatele tõenditele.

Kaupleja esitas tarbijale transpordiarved, kuigi puuduse üle jäi sisuline vaidlus lahendamata.

Tarbija teatas seejärel, et soovib tehingust taganeda, kuna sama rike ilmnes nii esialgse kui ka garantiivahetuse käigus saadud seadmega ning tarbija ei usalda toote töökindlust ega kaupleja hinnanguid. Kaupleja keeldus täieliku ostuhinna tagastamisest, viidates 14-päevasele taganemistähtajale ja pakkudes kuni 80% tagasimakset kasutatud kauba eest. Tarbija selgituse järgi ei ole tegemist ümbermõtlemisega, vaid korduvast puudusest tingitud lepingust taganemisega.

Tarbija leiab, et asja puudus ilmnes kohe pärast kättesaamist ja kordus pärast garantiivahetust, põhjustades põhjendamatuid ebamugavusi ja lisakulusid. Seetõttu peab tarbija kaupleja tegevust oluliseks lepingurikkumiseks. Tarbija palub tuvastada kauba mittevastavuse lepingutingimuste, tunnistada kaupleja lepingurikkumine oluliseks ning kohustada kauplejat tööriistakomplekt tagasi võtma, tagastama ostuhinna, hüvitama tekkinud saatmiskulud ning loobuma alusetult esitatud transpordiarvetest.

### **Kaupleja seisukoht:**

kaupleja on avaldusele vastanud, kuid jääb seisukoha juurde, et tootel viga puudub.

Kaupleja leiab, et tarbija kirjeldatud probleem ei tulene laadija rikkedest, vaid kasutusveast. Kaupleja sõnul on mitmed töötajad seadmeid testinud ning kogu komplekt on olnud ka eksperdi juures kontrollis (dokument lisatud). Testimiste põhjal on kaupleja veendunud, et laadija töötab korrektselt ning vea põhjustab olukord, kus aku ei ole piisava jõuga ja lõpuni pesasse surutud.

Kaupleja selgitab, et samaaegne punase-rohelise tule vilkumine on selle laadijamudeli puhul varasematel aastatel esinenud ka teiste klientide puhul ning probleem on alati kadunud pärast seda, kui klientidele on juhendatud aku kindlamalt pesasse tooma. Kaupleja hinnangul on võimalik veaindikaator esile kutsuda ka tahtlikult, kui akut laadijasse sisestamisel loksutada või seda ebapiisavalt suruda, samas kui korrektse sisestamise korral viga ei teki.

Kaupleja rõhutab, et on käitunud tarbijaga heas usus ning olnud valmis toote eest täielikult raha tagastama juhul, kui see oleks uueväärnes seisukorras. Kaupleja märgib, et pole praeguses vaidluses komplekti seisukorda näinud ega saa seepärast hinnangut anda. Samas ei pea kaupleja põhjendatuks, et transpordikulud jääksid nende kanda olukorras, mis nende hinnangul tuleneb tarbija valest kasutamisest.

Tarbija on seisukohal, et tegemist on defektse tootega.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et

tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplajalt Milwaukee tööriistakomplekti.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdud asja lepingutingimuste mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas kaupleja vastutab asja mittevastavuse eest (VÕS §-id 103 ja 218). Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas korrektselt kauplejat puudustest.

Tarbija teatas vahetult pärast kauba kättesaamist, et laadija ei lae akusid ja kuvab veaindikaatorit, ning soovis tagastust. Kaupleja vastas, et tarbija saadaks laadija tagasi ning kaupleja saadab uue vastu. Hiljem esitas tarbija uue pretensiooni vigase aku kohta, selgitades, et aku on “juba kord välja vahetatud”, kuid ka uus aku on rikkis, ning viitas, et lisatud on video.

Kaupleja teatas, et sai akud ja laadijad kätte ning kõik töötab, probleem on aku ebapiisavas sisestamises. Tarbija täpsustas, et tegemist ei ole “tavapärase tagastusega”, vaid korduva puuduse ja lepingust taganemisega, ning palus mh hüvitada garantiisaatmise kulud. Kaupleja esitas eksperthinnangu, millest nähtub, et kontrollimisel ei tuvastatud riket, laadija töötas ja “laadis kõiki akusid”.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217(1) lg 2 p 1 alusel loetakse asi lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitlusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitud tingimustele. Lisaks eeltoodule tuleb lähtuda ka VÕS § 217(1) lg 3 p 2, mis sätestab, et asi peab olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimeomadustega, 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. VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2(2) kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Parandamine/asendamine peab olema tarbija jaoks tasuta; müüja kannab mh veo- ja postikulud. VÕS § 222 lg 4. Sama põhimõtte EL-is: direktiiv (EL) 2019/771 art 14 ja “free of charge” definitsioon (vajalikud kulud, sh post).

Tarbija kirjeldus ja kirjavahetus näitavad, et probleem ilmnes kohe alguses (laadija ei lae) ning kaupleja oli valmis laadija tagasi võtma ja uuega asendama. Seejärel esitati täiendav pretensioon aku/aku(de) laadimise kohta koos viitega videole.

Kaupleja tugineb testimisele ja eksperthinnangule, mille hetkelisel kontrollil riket ei ilmnenud. Samas on hinnang kirjutatud pinnapealselt ehk “hetkel korras” tüüpi eksperthinnang ei ole tingimata piisav olukorras, kus tarbija väidab korduvat ja ebastabiilset viga ning mittevastavus ilmneb väga lühikese aja jooksul pärast üleandmist. Tarbijalemüügi puhul (1 aasta eeldus) peab müüja näitama veenvalt, et (a) mittevastavust ei olnud või (b) põhjus on tarbija väärkasutuses. VÕS § 218 lg 2<sup>2</sup>.

kaupleja seletus “aku polnud lõpuni sisestatud” jääb hinnanguliseks. Tarbija on järjekindlalt väitnud korduvat viga ja viidanud foto-/videotõenditele.

Seetõttu loeb komisjon kauba lepingutingimustele mittevastavuse tõendatuks ja eelduslikult olemasolevaks (tarbijalemüügi 1-aastase eelduse tõttu).

Sama põhimõtte tuleneb ka EL õigusest (2019/771) puudus, mis ilmneb 1 aasta jooksul, eeldatakse olevat eksisteerinud üleandmisel, kui ei tõendata vastupidist. Järelikult diagnostika “riket ei leitud” võib olla kaupleja vastutõend selle eelduse ümberlükkamiseks, kuid kaupleja peab näitama, et tarbija kirjeldatud nähtus ei tulene tootest (või et see tulenes tarbija tegevusest). Diagnostika järeldus ei tõenda automaatselt, et: viga ei esinenud tarbija juures reaalses kasutuses, või tarbija kasutas valesti, või probleemi põhjus oli kindlasti “aku mitte lõpuni sisestamine”. Kaupleja väidab küll, et tarbija “ilmselt ei lükanud akut korralikult laadija pessa”. Kuid see on põhjenduslik väide, mis peab olema usutavalt tõendatud (nt näitlikustav test/selge protokoll, mis reprodutseerib tarbija kirjeldatud olukorda ja välistab muud põhjused).

Samuti tuleneb EU õigusest (2019/771), et kui tegemist on mittevastavusega, peab parandamine või asendamine toimuma tarbijale tasuta, sh “posti-, veo-, tööjõu- ja materjalikulu” kandmisega müüja poolt. Eesti õiguses on sama põhimõtte VÕS-is: müüja kannab parandamise/asendamiseiga seotud kulud ning toiming peab toimuma mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulise ebamugavuseta

Komisjon märgib, et VÕS § 76 lg 1 kohaselt kohustus tuleb täita vastavalt seadusele või lepingule. VÕS § 100 näeb ette, et võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks on sellest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Komisjoni hinnangul on rikkumine käsitletav lepingu mittekohase täitmisena. Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbijale anti kaupleja poolt üle lepingutingimustele mittevastav asi. Kaupleja on müügilepingut oluliselt rikkunud. Kaupleja ei ole ümber lükanud tarbija väiteid ehk asjaolu, et kaupleja ei vastuta lepingutingimuste mittevastavuse osas.

VÕS § 223 lg 1 p 4 kohaselt on ostjal õigus taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist. Tarbija on põhistanud ja tõendanud, et tal esines alus lepingust taganeda.

VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/