

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-14693
Otsuse kuupäev 28.12.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Premiumstore OÜ (14122422)

Tarbija nõue Müügilepingust taganemine ja raha 1239 eurot tagastamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Tuvastada, et tarbija taganes kehtivalt 20.08.2025 sõlmitud telefoni Galaxi Flip7 5G Blue 512GB müügilepingust. Kaupleja on kohustatud tarbijalt saadud summa 1239 eurot tarbijale tagasi maksma.

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 ostis 20.08.2025 kaupleja poest telefoni Galaxi Flip7 5G Blue 512GB ja tasus hinna koos kindlustusega summas 1239 eurot. Telefonil kadus nelja nädala pärast pilt ära, tarbija viis telefoni kauplejale. Tarbija sai tootja poolt 16.10.2025 koostatud akti, millise kohaselt ei vasta telefon kehtestatud kvaliteedinõuetele, akti kohaselt soovitati tarbijal võtta hüvitise saamiseks ühendust tootja vastutava isikuga. Tarbija pöördus kaupleja poole ning soovis akti tulemuse kohaselt müügilepingust taganeda. Kaupleja oli esmalt nõus, hiljem teatas, et on nõus vaid telefoni asendusega. See lahendus tarbijat ei rahuldanud, kaupleja on põhjistanud tarbijale ebamugavusi, tarbija jäi lepingust taganemise juurde.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada makstud summa 1239 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitustel on kaupleja nõus tagama telefoni lepingutingimustele vastavuse VÕS § 222 lg 1 järgi ning asendada selle uue samaväärse tootega. Kauplejal on müüjana selline õigus. Kaupleja oli heatahtlikku lahendusena nõus saatma posti teel uue telefoni tarbija soovitud asukohta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Pooled sõlmisid müügilepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle kokkulepitud asja, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüügil peab asi vastama lepingutingimustele (VÕS § 217.1 lg 1). Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda õiguskaitsevahenditele, sh lepingust taganeda (VÕS §-s 101 lg 1 p 4).

VÕS § 223 lg 1 kohaselt on ostjal õigus müügilepingust kuuhulgas taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist (punkt 4) või asjaoludest nähtub tarbijalemüügi korral tarbijale olulise ebamugavuse põhjustamine (punkt 5). VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline, vastupidist peab tõendama kaupleja.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijalemüügilepingu. Pooled ei vaidle selle üle, et tarbijale 20.08.2025 müüdüd telefon ei vastanud lepingutingimustele. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupleja saab valida õiguskaitsevahendit ning lepingust taganemise asemel asendada telefon uue samaväärsega.

Tarbija asjaoludel on tema müügilepingust taganemise põhjendatud seetõttu, et telefonil ilmnis nii tõsine defekt, milline õigustab kohest taganemist ning seetõttu, et kaupleja on põhjustanud tarbijale olulisi ebamugavusi.

Kaupleja asjaoludel on tarbija väide, et telefon ei vasta lepingutingimustele, küll õige, kuid kuna kaupleja saab tagada tingimustele vastavust ka asendamise teel, on kaupleja nõus lepingu täitmise raames anda tarbijale üle uue telefoni.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluse läbivaatamisel seadustest ja kohtus tsiviilvaidluste läbivaatamise praktikast. Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 kohaselt peab kohtus hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Samasugune tõendamise koormus laieneb pooltele ka komisjonis vaidluse läbivaatamisel. Antud juhul lasus tarbijal kohustus tõendada ostetud telefonil defekti ilmnenemist ja kauplejal lasus kohustus tõendada, et tarbija lepingust taganemine ei olnud põhjendatud.

Komisjon kontrollis tarbija müügilepingust taganemise põhjendatust arvestades nii tarbija kui ka kaupleja poolt komisjonile teadaantud asjaoludest.

Tarbija väitel ilmnis tema telefonil tõsine viga. Tarbija täitis temal lasuva tõendamise kohustuse, ta tõendab Samsung Electronics Baltics SIA 16.10.2025 koostatud tagastuse aktiga, et tootja esindaja kinnitusel ei vasta telefon kehtestatud kvaliteedinõuetele, akti kohaselt soovitati tarbijal võtta hüvitise saamiseks ühendust tootja vastutava isikuga. Komisjon nõustub tarbijaga, et tootja kinnitusel ilmnis telefonil tõsine viga, see telefon ei olnud enam parandatav. Kuna telefon ei vastanud lepingutingimustele, tekkis tarbijal õigus kohaldada kaupleja suhtes VÕS § 101 alusel

õiguskaitsevahendeid.

Kaupleja selgitustel oli sobivaks õiguskaitsevahendiks VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel lepingu täitmise nõue, milline VÕS § 222 lg 1 kohaselt seisneb telefoni asendamises uue samaväärse vastu. Tarbija teatas, et ta ei ole asendamisega nõus seetõttu, et ta leidis internetist teateid selle kohta, et telefoni sama mudel ei vastanud ka teistel ostjatel lepingutingimustele. Kaupleja ei vaielnud tarbija väitele vastu ega lükanud seda tõendatult ümber.

Komisjon järeldab, et seega kaupleja nõustus tarbija väitega, et tema ostetud telefoni mudel ei olnud töökindel. Komisjoni hinnangul leiab tarbija väide kinnitust ka tootja 16.10.2025 aktiga, milles telefon tunnistati kvaliteedinõuetele mittevastavaks. Tootja esindaja ei pakkunud aktis telefoni asendamise varianti ilmselt seetõttu, et teadis selle mudeli tootmisvigadest.

Komisjon tuvastas, et tarbijal oli õigus müügilepingust taganeda tõsise lepingutingimusele mittevastavuse tõttu VÕS § 223 lg 1 p 4 alusel.

Tarbija selgitustel jooksutas kaupleja teda asjatult. Tarbija pöördus pärast defekti ilmumist kaupleja poole soovides anda telefon üle kontrollimiseks ja lepingutingimustega vastavusse viimiseks. Tarbija oli kohustatud esmalt pöörduma oma lepingupoole poole. See kohustus tuleneb tarbijale ka tarbijakaitseaduse § 24 lg-st 1. Kaupleja keeldus poes telefoni vastuvõtmisest teatades, et tarbija peab selle ise viima hoolduskeskusesse. Kaupleja ei vaielnud tarbija sellele väitele vastu.

Kaupleja korraldab ise oma majandustegevust ning müügilepinguga seotud protsesse. Kauplejal lasus kohustus tõendada, et kui ta soovib müügilepinguga seotud asjade tagastamise protsesse teistest müüjatest erinevalt reguleerida, on tal kohustus oma ostjatele sellest ette teada anda. Antud juhul lasus kauplejal kohustus tõendada, et ta oli tarbijat hiljemalt lepingu sõlmimise ajal teavitanud asjaolust, et kui telefonil ilmnevad lepingutingimistest kõrvalekalded, siis ei saa tarbija pöörduda müüja (kaupleja) poole, vaid peab ise otse hoolduskeskusesse pöörduma. Kauplejal lasus kohustus teha tarbijale hoolduskeskuse asukoht ja andmed teatavaks.

Kaupleja ei esitanud komisjonile ühtegi tõendit sellise teabe tarbijale edastamise kohta, seega on õigus tarbija väide temale põhjendamatute ebamugavuste tekitamise kohta. Ja see jätkus ka edaspidi. Tarbija viis telefoni hoolduskeskusesse, sai tootja akti kätte, läks kauplejale akti viima ja lepingust taganemist lõpetama. Kauplejal oli tööl 4 töötajat, kes ei suutnud lahendada küsimust kohapeal. Tarbija pidi uuesti võtma kauplejaga ühendust. Tarbija vestles kaupleja esindajaga 27.10.2025 telefoni teel probleemi lahendamiseks, kaupleja oli siis lepingust taganemisega nõus. Hiljem mõtles kaupleja ümber ja teatas nõustumist vaid asendamisega. Kaupleja ei täitnud temal lasuvat kohustust tõendada, et tema kehtestatud müügilepinguga seotud asjade tagastamise protsess on mõistlik ega tekita tarbijatele ebamugavusi.

Komisjon tuvastas, et kaupleja tekitas tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi ja et tarbijal oli seetõttu õigus müügilepingust taganeda VÕS § 223 lg 1 p 5 alusel.

Tarbija müügilepingust taganemise nõue on põhjendatud ja komisjon rahuldab selle. Poolte vahel 20.08.2025 sõlmitud müügileping on tarbija lepingust taganemise tõttu lõppenud. Lepingust taganemisel on tarbijal VÕS § 189 lg 1 kohaselt õigus nõuda kauplejale makstud summa 1239 euro tagastamist.

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/