

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16678  
Otsuse kuupäev 08.02.2026  
Komisjoni koosseis Tõnis Kõiv

Tarbija  
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Tarbija soovib asja asendamist uue vastu.

### **Resolutsioon:**

Jätta rahuldamata.

Kui pooled otsusega ei nõustu või seda ei täida, on neil õigus samas asjas pöörduda maakohtu poole.

### **Asjaolud:**

10. nov 2025 tellis Tarbija Kauplejalt Sony PlayStation 5 Slim White – Fortnite Cobalt Star Bundle (Open Box). Enne ostu sooritamist küsis Tarbija Kauplejalt kirjaliku kinnituse, et toode on uus ja täiesti komplektne, mille müüja ka e-kirja teel andis.

Toote kättesaamisel 13.november 2025, avastas Tarbija olulised puudused:

Fortnite Cobalt Star Bundle kood oli kraabitud ja kasutatud;

Horisontaalsed paigaldusjalad puudusid komplektist täielikult;

Fortnite koodiraamat oli kulunud;

Kaup ei vastanud seega müüja poolt antud lubadusele ega olnud uueväärne.

Komisjoni menetluse käigus Kaupleja ettepanekuga Tarbija ei nõustunud ja jäi oma nõude juurde:

"defektse toote asendamist uue ja töötava PS5 Slim Disc konsooliga. Kui kauplejal pole pakkuda täpselt sama "Fortnite" komplekti, olen valmis aktsepteerima asendamist nende enda poes müüdava samaväärse PS5 Slim Disc komplektiga."

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja vastas:

"Soovime teid teavitada, et 24. novembril 2025 esitati sellele tarbijale eraldi kirjalik vastus selle olukorra lahendamise kohta.

Tarbijale pakuti kahte võimalikku lahendust:

toote tagastamine ja täieliku raha tagastamise saamine või

toote säilitamine ja 30 euro suuruse hüvitise saamine.

Tarbija keeldus pakutud lahendustest ja otsustas pöörduda Tarbijaõiguste Kaitseameti poole. Eespool nimetatud lahendusvõimalused jäävad kehtima ja neid saab endiselt rakendada".

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbija ja Kaupleja vahel on sõlmitud müügileping Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 4 kohaselt mängukonsooli ostuks. Tarbija tasus ostusumma ja Kaupleja toimetas mängukonsooli Tarbijani. Selgus, et mängukonsool ei vasta lepingutingimustele.

Poolte vahel puudub vaidlus, et mängukonsool ei vasta lepingutingimustele ning samuti, et Kaupleja on mittevastavuse eest vastutav. Tarbija on esitanud Kauplejale lepingutingimustele mittevastava asja (mängukonsooli) asendamise nõude VÕS § 222 lg 1 kohaselt. Kaupleja on asendamisest keeldunud ja pakkunud ostusumma täielikku hüvitamist kui Tarbija tagastab Kauplejale mängukonsooli. Tarbija on nõus vaid asendamisega.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt on tarbijal õigus nõuda asja lepingutingimustele mittevastavuse puhul asja parandamist või asendamist ning sama paragrahvi lõige 2 prim kohaselt võib müüja keelduda asja lepingutingimustega vastavusse viimisest kui asja ei ole võimalik parandada või asendada või kui see põhjustaks müüjale ebamõistlikult suuri kulutusi, võttes arvesse kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, ning lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Seega ei ole Tarbija parandamise või asendamise nõue absoluutne, Kauplejal on õigus sellest keelduda. Kui Kaupleja keeldub parandamisest või asendamisest, on Tarbijal kaks valikut, kas parandada ise ja nõuda Kauplejalt parandamiseks tehtud mõistlike kulude hüvitamist (VÕS § 222 lg 5) või taganeda lepingust (VÕS § 223 lg 1 p 2). Lepingust taganemise korral on poolel õigus nõuda teiselt poolelt lepingu alusel üleantu tagastamist kui ta tagastab saadu (VÕS § 189 lg 1).

Antud juhul ongi tekkinud olukord, kus Tarbija nõuab lepingutingimustele mittevastava eseme asendamist, aga Kaupleja keeldub asendamisest. Sellisel juhul näeb seadus Tarbijale ette õiguskaitsevahendina lepingust taganemise, mille tulemusena annab üks pool (tarbija) tagasi ostetud asja ja teine pool (kaupleja) saadud raha ning tarbija on seejärel vaba soetama tagastatud raha eest uue asja. Kuna Tarbija avaldus on esitatud kitsalt asja asendamise nõudes, tuleb jätta avaldus rahuldamata.

Lähtudes eeltoodust otsustab komisjon jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

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

Tõnis Kõiv

/allkirjastatud digitaalselt/