

## TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00040  
Otsuse kuupäev 21.02.2026  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja L2 OÜ (11505938)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

### **Resolutsioon:**

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 2699 eurot.

2. 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 soetas 23.12.2025. a kaupleja e-poest arvuti Lenovo ThingBook (arve nr MA2502312) ja on selle eest tasunud 2699 eurot.

Tarbija sai seadme kätte 23.12.2025. a ja on esitanud 02.01.2026. a kauplejale taganemisteate. Tarbija ei nõustu kaupleja väitega, et tegemist on eritellimus tootega.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija seoses arvuti kasutamisega, et Windows 11 on käsklus "Reset this PC", mis teeb operatsioonisüsteemi lähtestamise ja tarbija võib seda ka ise teha. Mis puudutab eritellimust, siis kauplejal on väga suur valik sülearvuteid, mille puhul on võimalik valida erinevaid klaviatuure. Seetõttu ei ole minu hinnangul korrektne väide, et ingliskeelse klaviatuuriga sülearvuti on spetsiifiline toode.

Konkreetsel mudelil ei olnud kauplejal klaviatuuri valikut, samas kui konkurentidel see võimalus olemas oli. Seetõttu küsisin, kas on võimalik osta sama mudel ingliskeelse klaviatuuriga, kuna see oli teistel müüjatel saadaval, küll veidi kõrgema hinnaga. Kaupleja vastusest ei selgu kuskilt, et tegemist oleks eritellimusega või et sellele kehtiksid tavapärasest erinevad müügitingimused.

### **Kaupleja seisukoht:**

Tegemist on tarbija eritingimuste kohaselt tellitud toote ja eritellimusega (VÕS § 53 lg 4 p 3) Vastupidiselt tarbija väidetele on tegemist tootega, mis telliti spetsiaalselt tarbija isiklike vajadusi ja eritingimusi arvestades. Kuigi kõnealune sülearvuti mudel Lenovo ThinkBook 16p Gen 6 on Kaupleja tootevalikus olemas, on see standardkonfiguratsioonis saadaval üksnes Nordic-paigutusega klaviatuuriga.

Tarbija esitas erisoovi ingliskeelse (USA) klaviatuuriga seadme hankimiseks. Kaupleja veebipoes puudub ingliskeelse klaviatuuri valikuvõimalus, mis tähendab, et tegemist ei ole standardse valikmenüü osaga, vaid individuaalse kokkuleppe alusel täidetud erisooviga.

Vastavalt VÕS § 56<sup>2</sup> lõikele 4 võib tarbija asja kontrollida ja proovida üksnes ulatuses, mis on vajalik asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks viisil, nagu seda lubatakse tavapärastel teha poes.

Tarbija on kauplusele taganemisteates märkinud, et on seadet kasutanud muuhulgas oma nutitelefoniga ühendamiseks ning on kurtnud ühilduvusprobleeme. Selline tegevus kinnitab, et tarbija on seadet kasutanud oluliselt suuremas ulatuses kui on vajalik kauba kontrollimiseks. Isiklike välisseadmete ühendamine ja tarkvara süvitsi testimine ei ole tegevus, mida on võimalik või lubatud teha jaekaupluses tootenäidisega tutvumisel.

Eesti turul on standardiks Skandinaavia/Nordic-paigutusega seadmed. Ingliskeelse klaviatuuriga sülearvuti on spetsiifiline toode, mida on tavapärase majandustegevuse käigus Eesti turul äärmiselt raske uuesti realiseerida. Kaupleja rõhutab, et kuigi RAM-mälu suurendamine oli valikmenüüs standardtingimuseks olemas, on peamiseks takistuseks lepingust taganemisel just toote mitte-standardne klaviatuuri konfiguratsioon ja seadme kasutusele võtmine tarbija poolt.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseaduse § 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 kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule. Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1), kusjuures vastav tähtaeg hakkab üldjuhul kulgema päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (§ 56 lg 1<sup>1</sup>). Tarbija ostis kaupluse e-poest sülearvuti.

Tarbija soovis toote tagastada 14 päevase taganemisõiguse juures. VÕS § 56 kohaselt võib tarbija

lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata. Kui tarbija taganeb lepingust, peab kaupleja tagastama tarbijale kõik lepingu alusel saadud tasud viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse saamisest. VÕS § 56<sup>1</sup> lg 1 .

Komisjon märgib täiendavalt, et Euroopa Kohus kohtuasjas nr C-489/07 on leidnud, et tarbija taganemisõigus on nähtud ette, et kaitsta tarbijat eriolukorras, mis valitseb sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, arvestades, et „tarbija ei saa tegelikult toodet näha ega osutatava teenuse laadiga tutvuda enne lepingu sõlmimist”. Lepingust taganemise õigus on seega mõeldud kompenseerima ebasoodsat olukorda, milles on tarbija sidevahendi abil sõlmitava lepingu korral, nähes talle ette sobiva nn järelemõtlemisaja, mille jooksul ta saab omandatud asja kontrollida ja järele proovida. Tarbija taganemisõiguse sisulisel kaitsel (sh “proovimine poes” standard) on CJEU rõhutanud, et tarbija võib kaupa kontrollida, kuid väärtuse vähenemise eest saab vastutada vaid ulatuses, mis ületab kontrollimiseks vajalikku (C-489/07, *Messner*). Kaupleja on väitnud, et Tarbija ühendas seadme nutitelefoni ja “testis süvitsi”, kuid komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu:

- millises mahus seadet kasutati (nt kasutustunnid, kulumisjäljed, kahjustused), ega
- milline oleks väidetav väärtuse vähenemine eurodes.

Seetõttu ei ole komisjonil võimalik tuvastada VÕS § 56<sup>2</sup> lg 4 rikkumisest tulenevat konkreetset väärtuse vähenemist, mida saaks tagasimaksest maha arvata (vrd ka C-489/07 *Messner* põhimõte, et kompensatsioon saab tulla kõne alla üksnes kontrollimiseks vajalikku ületava kasutuse osas).

Poolte vahel ei ole vaidlust, et Tarbija sai kauba kätte 23.12.2025 ning esitas taganemisteate 02.01.2026. See jääb 14-päevase taganemistähtaja sisse, mida VÕS § 56 näeb ette sidevahendi abil sõlmitud müügilepingu korral.

Kaupleja tugineb VÕS erandile, mille kohaselt taganemisõigus ei kohaldu mh lepingutele, mille esemeks on asja üleandmine, mis on valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt või arvestades tarbija isiklike vajadusi (VÕS § 53 lg 4 p 2–3) ehk Tegemist oli Tarbija erisoovi alusel hangitud tootega: konkreetne mudel oli Kaupleja standardvalikus Nordic klaviatuuriga ning USA/English klaviatuuriga variandi hankimine toimus individuaalse kokkuleppe alusel. Kaupleja väidab lisaks, et Tarbija kasutas seadet rohkem kui poes tavapäraselt proovimiseks vajalik (mh nutitelefoni ühendamise ja ühilduvuse testimine), mistõttu ei saa käsitada, et seadet vaid “kontrolliti”. Tarbija leiab, et tegemist ei ole eritingimustel valmistatud tootega. Tarbija ei nõustu väitega, et tegemist oli eritellimusega, sh põhjendusega, et ingliskeelse klaviatuuriga seade on “spetsiifiline toode”. Tarbija viitab muu hulgas sellele, et Windows 11 on võimalik lähtestada (“Reset this PC”) ning klaviatuuripaigutus ei muuda asja olemuselt selliseks, millele taganemisõigus ei kohaldu.

VÕS taganemisõiguse erand (custom/personalized goods) vastab sisuliselt EL tarbijaõiguste direktiivi (2011/83/EL) art 16(c) loogikale; Euroopa Komisjoni juhend rõhutab erandi kitsast tõlgendamist ning toob näiteks, et erand võib hõlmata ka arvuti “spetsiifilist komponenti”, mis hangitakse konkreetse tellimuse jaoks ja ei ole kaupleja üldpakkumise osa. Euroopa Kohtu praktikas on selgitatud, et “tarbija nõuete järgi valmistatud” kauba erand on seotud lepingu esemega ning ei sõltu sellest, kas tootmine oli juba alustatud (C-529/19, *Möbel Kraft*).

Esitatud info kohaselt on Kaupleja veebilehel kõnealusel mudelil märgitud klaviatuur: Nordic ning klaviatuuripaigutuse valikut tootelehel ei kajastu. Kirjavahetusest nähtub, et Tarbija küsis eraldi

USA/English klaviatuuri võimaluse kohta ning Kaupleja kinnitas selle olemasolu ja hiljem ka konkreetse tellitava variandi/tootekoodi. Arve viitab, et Kaupleja soetas sama tootekoodiga seadme tavapäraselt, s.t tegemist on selgelt identifitseeritava Lenovo mudeli/variandiga, mitte ainukordselt Tarbija jaoks valmistatud esemega.

Samas tuleb erandi kohaldamiseks hinnata, kas lepingu ese on sisuliselt tarbija nõuete järgi valmistatud (või selgelt tarbijale kohandatud) selliselt, et see erineb olemuslikult kaupleja tavapärasest pakkumisest ning on võrreldav “eritellimuskaubaga” (C-529/19 käsitus erandi seotusest lepingu esemega).

Käesolevas asjas:

- eseme (sülearvuti) identifitseerib tootekood ja seerianumber, mis esinevad nii hulгимүүgi arvel kui ka Tarbijale väljastatud arvel;
- esitatud tõenditest ei nähtu, et seade oleks toodetud või füüsiliselt ümber ehitatud Tarbija individuaalsete mõõtude/kujunduse vms alusel (nt graveering, eritellimusmõõdus detail, unikaalne personaliseerimine);
- “USA/English klaviatuur” ei ole oma olemuselt isikupärastav tunnus (nagu nimi, logo, eritellimusdisain), vaid turul levinud klaviatuuripaigutuse variant.

Komisjoni hinnangul ei ole Kaupleja esitanud piisavaid tõendeid, et ainuüksi klaviatuuripaigutuse alusel oleks tegemist VÕS § 53 lg 4 p 3 mõttes lepinguesemega, mis on “valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt” selliselt, et taganemisõigus oleks välistatud.

Tarbija on taganenud tähtaegselt. Seega on tarbijal õigus kogusummale. Lepingust taganemisel muutub olemasolev võlasuhe tagasitaitmise võlasuhteks (VÕS 10. peatüki 2. jagu). Komisjon selgitab, et Riigikohus on korduvalt väljendanud seisukohta, et lepingust taganemise kehtivuseks peavad olema täidetud nii selle formaalsed eeldused, eelkõige olema esitatud vastaspoolele õigel ajal taganemisavaldus kui ka sisulised (materiaalsed) eeldused, st taganemiseks peab olema seda õigustav põhjus, eelkõige oluline lepingurikkumine VÕS § 116 mõttes. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Komisjoni hinnangul on täidetud kõik materiaalsed ja formaalsed eeldused, et lepingust taganeda.

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/