

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-17205
Otsuse kuupäev 21.02.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Digitooted OÜ (14237303)

Tarbija nõue Asja asendamine.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab toote asendama.

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 22.07.2025.a kauplejalt arvuti operatiivmälu komplekti G. Skill Trident Z Neo, F5-6000J3036FGX2-TZ5NRW 32 GB 2x 16 GB DDR5 6000, hinnaga 153,49 eurot (Arve nr. 204922). Kätte sai tarbija kauba 31.07.2025 a.

Tarbija avalduse kohaselt ei käivitunud arvuti ostetud operatiivmäluga ja tarbija jõudis järeldusele, et üks mäludest on defektne. Tarbija pöördus 01.08.2025.a kaupleja poole ja probleemiga lubati tegeleda aga kahe nädala jooksul midagi ei vastatud.

Tarbija soovis 14.08.2025.a teada, kas tagastada tuleb kogu komplekt, kuid sellele ei osatud vastata. Järgnevalt saadeti tarbijale vale postipaki silt ja 12.09.2025.a anti teada, et hooldus vastas neile, et remonti oleks pidanud saatma ikka kogu komplekti ja defekte moodul on seetõttu tagasi saadetud.

15.09.2025.a soovis tarbija toote asendamist võis siis ostusumma tagastamist ja talle vastati, et esmalt oodatakse ära teeninduse hinnang. 25.10.2025.a saatis tarbija ka komplekti teise osa kauplejale, kuid peale seda ei ole kaupleja poolt rohkem tagasisidet olnud.

Tarbija saatis veel 26.11.2025.a ja 04.12.2025.a kauplejale kirjad, mis jäid vastusetu.

Tarbijavaidluse menetluse käigus lisas tarbija, et juhul kui toodet ei ole võimalik asendada, siis on ta rahul ka parandatud mälukomplektiga.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbijavaidluse menetluse käigus selgitusi ei andnud.

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 ostuhinnarahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingualusel, 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 arvuti operatiivmälu.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdnud asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas ostjal on õigus lepingust taganeda. 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 kauplajat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplajat puudustest.

Kaupleja võttis toote parandusse, kuid menetluses kogutud info kohaselt seda korda ei teinud. Tarbija avalduse kohaselt ei käivitunud arvuti ostetud operatiivmäluga ja tarbija jõudis järeldusele, et üks mäludest on defektne. Tarbija pöördus 01.08.2025.a kaupleja poole ja probleemiga lubati tegeleda aga kahe nädala jooksul midagi ei vastatud.

Tarbija soovis 14.08.2025.a teada, kas tagastada tuleb kogu komplekt, kuid sellele ei osatud vastata. Järgnevalt saadeti tarbijale vale postipaki silt ja 12.09.2025.a anti teada, et hooldus vastas neile, et remonti oleks pidanud saatma ikka kogu komplekti ja defekte moodul on seetõttu tagasi saadetud. 15.09.2025.a soovis tarbija toote asendamist võis siis ostusumma tagastamist ja talle vastati, et esmalt oodatakse ära teeninduse hinnang. 25.10.2025.a saatis tarbija ka komplekti teise osa kauplajale, kuid peale seda ei ole kaupleja poolt rohkem tagasisidet olnud.

Tarbija saatis veel 26.11.2025.a ja 04.12.2025.a kauplajale kirjad, mis jäid vastuseta.

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 kokkulepitule 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 toimivusomadustega, 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 ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Materjalidest nähtub, et tarbija teavitas defektiga tootest kauplejat. Avalduse kohaselt oli üks mälu defektne ning ei käivitunud korrektset. Tegemist on seega lepingule mittevastavusega.

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 selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt.

Asjas esitatud materjalidest nähtub, et kuna asja parandamine jäi venima ja toodet ei suudetud koheselt parandada, siis asja asendada või alternatiivselt jätkuvalt nõudis parandamist. .

Arvestades asjas kogutud tõendeid, siis leiab komisjon, et tarbijal on õigus nõuda asja asendamist, kuna asja parandamine ei toimunud mõistliku ajajooksul ning sisuliselt on tarbijal ka õigus lepingust taganeda, kuivõrd toode on defektne.

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/