

## TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15895  
Otsuse kuupäev 25.02.2026  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Osaühing BitBoard (10766140)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

### **Resolutsioon:**

Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 201,58 eurot.

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 tellis 29.09.2025. a kaupleja e-poest bitboard.ee sülearvuti Lenovo ThinkPad (arve nr JG42623) ja tasus selle eest samal päeval koos saatmiskuluga 201,58 eurot.

Tarbija sai toote kätte 01.10.2025. a ja on esitanud kauplejal 05.10.2025. a taganemisteate.

Kaupleja on teavitanud 13.10.2025. a tarbijat, et vähendab tagastatavat summat 50 eurot võrra, mis katab kaupleja kulu seoses seadme uuesti müügivalmis seadmisega. Kaupleja väitel on tarbija muutnud seadme operatsioonisüsteemi. Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustu ja on teavitanud, et nõustuks tagastatava summa vähendamiseks 25 eurot võrra.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et kaupluses arvutiga tutvumisel on arvuti sisse lülitatud, arvutisse sisse logitud, operatsioonisüsteemid uuendatud ja töötavad. Käesoleval juhul on arvuti ostetud e-poest ning kasutatud arvutit kätte saades on kaupluses teostatava kontrolliga võrdväärse testimise jaoks vajalik arvuti sisse lülitada ning lasta teha automaatsed operatsioonisüsteemi uuendused. Ilma selleta ei ole võimalik arvutit üldse kontrollida. Eriti veel kasutatud arvutit, mille seisukord on oluliselt erinev uuest arvutist.

Olles tutvunud kaupleja edastatud "logbookiga", siis seal on read toimingutest, mis töötavad taustal ka siis, kui arvutit aktiivselt ei kasutata.

Ilmselt on vana kasutatud arvuti taaskäivitamine algatanud hulga protsesse süsteemi uuendamiseks ja värskendamiseks. Samuti mitmeid ohu ja veateateid. Sellised protsessid on elementaarne osa, et üldse tekiks võimalus arvutit testida. Logbookis toodud automaatsete protsesside taustal väita, et tarbija on arvutit kasutanud ja seeläbi jäänud ilma tarbijakaitse

seadusest tulenevatest õigustest on pahatahtlik.

### **Kaupleja seisukoht:**

Tarbijal on vastavalt võlaõigusseadusele õigus e-poest ostetud kaup 14 päeva jooksul tagastada tingimusel, et kaupa ei ole kasutatud rohkem, kui see on võimalik füüsilises kaupluses kauba omadustega tutvumiseks.

Käesolevas vaidluses väidab tarbija, et arvutit ei kasutatud perioodil 01.10.2025–05.10.2025 rohkem, kui see oleks olnud võimalik tavapärasel füüsilises kaupluses arvutit valides. Tagastatud seadme tehnilise kontrolli käigus ilmnesid aga asjaolud, mis sellele väitele ei vasta.

Tagastatud arvutist oli eemaldatud internetibrauser Google Chrome.

Arvuti Windowsi operatsioonisüsteemi Security Event Log analüüs vaidlusalusel perioodil näitas mitmeid sündmusi, mis viitavad arvuti reaalsele kasutamisele.

Event ID 4624 – Successful logon (Logon Type 5 – Service). Logon Type 5 tähendab, et süsteemis käivitati teenuseid ja protsesse; ning operatsioonisüsteem oli töös ja aktiivses kasutusolekus. Kuigi Logon Type 5 ei tähenda otseselt kasutaja klaviatuuri kaudu sisselogimist, ei teki sellised sündmused olukorras, kus arvutit ei kasutata ja süsteem ei ole käivitatud.

Event ID 4672 – Special privileges assigned to new logon. See sündmus registreeritakse Windowsi turvalogides juhul, kui süsteemi toimub kasutajaga seotud sisselogimine; sisselogimise käigus omistatakse kasutajakontole operatsioonisüsteemi tavapäraseks kasutamiseks vajalikud õigused.

Operatsioonisüsteemi turvalogides kajastuv sündmuste hulk ja ajajaotus vaidlusalusel perioodil näitab, et arvutit kasutati korduvalt mitmel järjestikusel päeval; süsteemis toimus regulaarne ja järjepidev aktiivsus. Selline kasutus ületab oluliselt füüsilises kaupluses arvutiga tutvumise kestuse ja olemuse; ei ole võrreldav olukorraga, kus tarbija vaatab kaupluses lühiajaliselt ekraani ja tutvub seadme omadustega

### **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 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 kauplajalt e-poest sülearvuti.

Tarbija soovis toote tagastada 14 päevase taganemisõiguse juures. VÕS § 56 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata.

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.

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 .

Asja olemuses veendumiseks peab tarbija käsitsema asja üksnes nii, nagu tal lubatakse seda tavapäraselt teha poes. Komisjon leiab, et sülearvuti sisselülitamine ja selle tehnilises seisukorras (ekraan, klaviatuur, kiirus) veendumine on füüsilises kaupluses tavapärane ja lubatud tegevus. Kasutatud arvuti puhul on elementaarne ka veenduda, et operatsioonisüsteem käivitub ja töötab stabiilselt.

Kaupleja tugineb väitele, et süsteemi logid (Event ID 4624, 4672) viitavad aktiivsele kasutusele. Komisjon on analüüsinud esitatud tõendeid:

- Logon Type 5 (Service Logon): Kaupleja märgib ise, et see tähistab süsteemis käivitatud teenuseid ja protsesse. See ei tähista aga tarbija aktiivset tegevust klaviatuuri ja hiirega.
- Süsteemsed vead: Esitatud väljavõtted näitavad suurt hulka veateateid ("Error") allikatest CoreSystem-SmsRouter ja Crypto-NCrypt. See toetab tarbija väidet, et arvuti käivitamisel algasid automaatsed vigade parandamise või uuendamise katsed, mis ei sõltu ka tarbija tegevusest (v.a üksnes arvuti käivitamine).
- Taustaprotsessid: Allikad nagu AppXDeployment ja AppReadiness viitavad rakenduste haldamisele Windowsi poolt, mitte kasutaja tegevusele.

Google Chrome brauseri eemaldamine on käsitletav tarkvaralise muudatusena, kuid komisjoni hinnangul ei ole see käsitletav seadme väärtuse olulise vähenemisena. Vabavaralise brauseri uuesti installeerimine on rutiinne tegevus (ning tasuta), mis ei nõua kauplejalt ebaproportsionaalseid kulusid. Samuti ei ole tegemist ka uue arvutiga, vaid kasutatud arvutiga. Seega Kaupleja ei ole tõendanud, et sülearvutil oleks füüsilisi vigastusi või et selle turuväärtus oleks vähenenud just 50 euro ulatuses. Logifailide maht kirjeldab süsteemset aktiivsust, mis kaasneb vana seadme käivitamise ja võrku ühendamise. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit (nt brauseri ajalugu, loodud failid), mis kinnitaks arvuti kasutamist muul otstarbel kui proovimiseks.

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/