

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16138
Otsuse kuupäev 01.03.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Dlb Trading OÜ (11791329)

Tarbija nõue Asja asendamine või raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kaupleja on kohustada asendama televiisor uue samaväärsse tootega või tagastama tarbijale ostuhinna 445 eurot.

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 16.11.2025. a kaupleja e-poest Samsungi teleri hinnaga 445 eurot.

Tarbija sai toote kätte 16.11.2025. a kell 12:19 kaupleja füüsilise poe väljastuspunktist. Samal päeval kell 14:25 teatas tarbija kauplejale, et seadme sisselülitamisel ilmuvad ekraanile triibud ning osa ekraanist on defektne. Tarbija selgituste kohaselt ei olnud puudus väliselt nähtav, vaid ilmnis alles seadme töölepanekul.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga, mille kohaselt on tegemist mehaanilise kahjustusega, mis tekkis tarbija tegevuse tagajärjel. Tarbija leiab, et tal on õigus nõuda asja asendamist või ostuhinna tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja esitas komisjonile kirjaliku vastuse teabe esitamise nõudele. Kaupleja märgib, et tal puudub nii õiguslik kui faktiline alus tarbija nõude rahuldamiseks.

Kaupleja selgituste kohaselt tellis tarbija toote 16.11.2025 ning sai selle samal päeval kell 12:19

kätte kaupleja füüsilise poe väljastuspunktist. Samal päeval kell 14:25 teatas tarbija, et tootel esineb defekt – sisselülitamisel ilmuvad ekraanile triibud – ning soovis kasutada võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 56 lõikest 1 tulenevat õigust taganeda sidevahendi abil sõlmitud lepingust. Kaupleja korraldas toote tagasikutsumise ja edastas selle kontrollimiseks.

21.11.2025 edastas kaupleja garantiiosakond vastuse, mille kohaselt tuvastati tootel füüsiline kahjustus. Televiisori ekraanil oli tuvastatav mehaaniline vigastus – pragunenud nurk – mis ei ole seotud tootmisdefektiga.

Kaupleja märgib, et toode oli juba jalgadele kinnitatud. Kaupleja hinnangul ei oleks tarbija alustanud toote kokkupanekut, kui kahjustus oleks olnud märgatav juba pakendi avamisel. Samuti leiab kaupleja, et kui kahjustus oleks tekkinud transpordi käigus, oleks see olnud nähtav enne televiisori kokkupanekut. Kaupleja järeldab, et kahjustus tekkis tarbija poolisel käsitlemisel. Kaupleja viitab ka tarbija enda tehtud fotodele, millel on nähtavad mehaanilised vigastused.

Kaupleja tugineb VÕS § 56 lõikele 1, mille kohaselt on taganemise eelduseks asja tagastamine samas seisukorras, arvestades üksnes vajaliku kontrollimise ulatust. Kuna tagastatud toode oli mehaaniliselt vigastatud, ei ole tarbijal kaupleja hinnangul õigust lepingust taganeda.

Kaupleja seisukoha kohaselt on kahjustus tekkinud tarbija tegevuse tulemusel ning ei kuulu garantii alla. Seetõttu puudub alus tarbija nõude rahuldamiseks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud sidevahendi abil sõlmitud lepingule.

Tarbijalemüügi puhul peab asi vastama lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1). Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib tarbija nõuda asja parandamist või asendamist (VÕS § 222 lg 1) ning seaduses sätestatud tingimustel lepingust taganeda (VÕS § 223).

VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse, et ühe aasta jooksul asja üleandmisest ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba asja üleandmise ajal, kui see ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Käesolevas asjas ilmnis puudus samal päeval, mil toode tarbijale üle anti. Seega kohaldub seadusest tulenev eeldus ning kauplejal lasub kohustus see ümber lükata.

Kaupleja tugineb oma garantiiosakonna koostatud garantiaktile, mille kohaselt on tegemist mehaanilise vigastusega. Komisjon märgib, et tegemist ei ole sõltumatu ega erapooletu eksperdi arvamusega, vaid kaupleja enda struktuuriüksuse hinnanguga. Sellisel tõendil on piiratud tõenduslik väärtus ning see ei ole iseenesest piisav VÕS § 218 lg 2² alusel kehtiva eelduse ümberlukkamiseks.

Kaupleja ei ole esitanud sõltumatu eksperdi arvamust ega muid objektiivseid tõendeid, mis kinnitaksid, et kahjustus tekkis pärast asja üleandmist ning tarbija tegevuse tulemusel. Pelgalt asjaolu, et tootele olid kinnitatud jalad, ei tõenda, et kahjustus tekkis tarbija süül. Samuti ei ole tuvastatud, et tarbija oleks käsitleanud toodet ebamõistlikult või hooletult.

Komisjon arvestab, et ekraani sisemine kahjustus võib avalduda alles seadme sisselülitamisel ning ei pruugi olla väliselt kohe märgatav. Seetõttu ei saa üksnes pragunenud nurga tuvastamisest järeldada, et kahjustus tekkis tingimata tarbija süül.

Kuna kaupleja ei ole esitanud piisavaid ja erapooletuid tõendeid, mis lükkaksid ümber seadusest tuleneva eelduse, tuleb lugeda, et tegemist on lepingutingimustele mittevastavusega VÕS § 217 tähenduses, mille eest vastutab kaupleja.

Tarbija on õiguspäraselt esitanud nõude asja asendamiseks või ostuhinna tagastamiseks VÕS § 222 ja § 223 alusel.

Eeltoodust tulenevalt kuulub tarbija avaldus rahuldamisele.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/