

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00050
Otsuse kuupäev 29.03.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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 ostis 08.08.2025 kauplejalt mobiiltelefoni Xiaomi Redmi Note 14 Pro 4G hinnaga 249 eurot. Telefonil ilmnes puudus, kus ekraani ülemises osas tekkis äppide kasutamisel virvendus. Tarbija viis telefoni kaupleja juurde, kes vahetas 16.– 24.10.2025 garantiikorras ekraanimooduli. Sama puudus kordus, tarbija esitas 24.11.2025 kauplejale müügilepingust taganemise avalduse, kuna telefoni ekraan osaliselt virvendab ja kaupleja ei ole viga kõrvaldanud. Kaupleja puudust ei tuvastanud ja tarbija nõuet ei rahuldanud. Tarbija ei nõustunud kauplejaga, ta jättis telefoni kaupleja juurde.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada kauplejale makstud hinna 249 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja vaatas hoolduskeskuses kahel korral tarbija telefoni üle. Esimese hooldustöö käigus tuvastati tarbija telefonil tootmisdefekt ning see remonditi garantiikorras. Teise hooldustöö käigus tarbija kirjeldatud puudust ei tuvastanud ning remonti ei teostatud. See kinnitab, et esmane garantiiremont oli edukas ning varasem puudus oli kõrvaldatud. Seoses sellega puudus tarbijal õigus telefoni müügilepingust taganemiseks. Telefon on remontimata kujul kaupleja juures ja on tarbijale tagastamise ootel. Kaupleja on teinud tarbijale ettepaneku tellida erapooletu ekspertiis tootja poolt tunnustatud hoolduskeskuselt. Kui tarbija tõendab, et telefon ei vasta lepingutingimustele, vaatab kaupleja tarbija avalduse uuesti läbi.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijalemüügilepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle kokkulepitud asja, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüügil peab asi vastama lepingutingimustele (VÕS § 217.1 lg 1), tarbijalemüügil vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest (VÕS § 218 lg 2). Tarbijalemüügil eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega (VÕS § 218 lg 2.2). Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh saab lepingust taganeda (VÕS § 101 lg 1 p 4). Ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline, vastupidist peab tõendama kaupleja (VÕS § 223 lg 5).

Pooled ei vaidle, et sõlmisid tarbijalemüügi lepingu. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijale müüdnud telefon vastab lepingutingimustele ja kas tarbijal on tekkinud müügilepingust taganemiseks alus.

Tarbija selgitustel esines telefonil tootmisviga, mille tõttu tagastas ta 16.10.2025 telefoni kauplejale. Hooldustöö käigus kaupleja parandas telefoni garantiikorras ja tagastas 25.10.2025 selle tarbijale. Pärast lühiajalist töötamist ilmnis tootmisviga uuesti. Tarbija tagastas telefoni 24.11.2025 kauplejale koos lepingust taganemise avaldusega. Tarbija ei nõustu lepingust taganemisele esitatud kaupleja vastuväidetega, tarbija on veendunud, et telefoni esimene parandamine kauplejal ebaõnnestus, tarbija on õigustatud müügilepingust taganema.

Komisjon kontrollis tarbija müügilepingust taganemise aluste esinemist.

Poolte selgituste ja esitatud tõendite kohaselt andis tarbija telefoni esimest korda 16.10.2025 kauplejale üle järgneva probleemiga: Teavituste riba tõmbleb korraks, "jookseb paika" tõenäoliselt software probleem. Kaupleja edastas telefoni tootja poolt volitatud hoolduskeskusesse LMT Retail & Logistics SIA Eesti filiaal, kus 16.10.–24.10.2025 toimunud hooldustöö käigus vaadati telefoni üle, tuvastati tootmisviga ning teostati ekraanimooduli vahetust garantiikorras. Komisjon järeldas, et pooled ei vaidle selle üle, et esimese hooldustöö käigus tuvastati telefonil tootmisviga ja see parandati.

Tarbija andis telefoni teist korda 24.11.2025 kauplejale üle järgneva probleemiga: Seade juba käis hoolduses HT 2282828 ja oli ekraanimooduli vahetus kuid kliendi sõnul probleem jäi samaks teavituste riba tõmbleb korraks, "jookseb paika". Klient ei ole rahul seadmega. Klient esitas kirjaliku avalduse, et seadet tagasi ei soovi. Soovib raha tagastust, see on manusega lisatud. Seade edastati tootja poolt volitatud hoolduskeskusesse ülevaatamiseks ja võimaliku remondi teostamiseks. Hoolduskeskuses 24.11.–03.12.2025 toimunud hooldustöö käigus vaadati telefon üle, seda testiti, kuid tarbija poolt kirjeldatud puudust ei tuvastatud. Hooldustöö kokkuvõttesse märgiti, et testimise käigus viga ei tuvastatud. Seade toimib probleemideta. Kui seade tagastatakse

korduvaks remondiks, palume võimalusel esitada video rikkest.

Poolte vahel tekkis vaidlus telefoni teist korda hooldusesse saatmise õigusliku tähenduse üle. Tarbija selgitustel müüs kaupleja temale uue mobiiltelefoni, seetõttu ei pidanud tarbija arvestama, et teatud juhtudel ekraan osaliselt virvendab ja et seda peab mitmeid kordi remontima. Tarbijale müüdi toode, mis ei vastanud lepingutingimustele, st. uue mobiiltelefoni omadustele. Tarbija on lepingust taganemise avalduse esitanud, kuid ei ole saanud kauplejalt ostuhinda tagasi. Tarbijal on õigus VÕS § 101 lg 1 p 4 ja VÕS §-de VÕS 116 lg 1 p 5 ja 223 lg 3 alusel lepingust taganeda, kuna tegemist on lepingu olulise rikkumisega. VÕS § 189 lg 1 alusel on kaebaja õigustatud nõudma müüjalt mobiiltelefoni hinda ning kohustatud kostjale mobiiltelefoni tagastama.

Kaupleja ei nõustunud tarbija selgitustega. Kaupleja on tootja poolt tunnustatud ja volitatud seadmete edasimüüja, kuid ei ole hoolduskeskus. Hinnangu telefoni seisukorra ja puuduste täpse iseloomu kohta saab anda ainult tootja poolt tunnustatud ja volitatud hoolduskeskuse spetsialist, kuna hinnang põhineb tehnilistel teadmistel. Seadmete kontrollimisel lähtub spetsialist tootja poolt saadud juhistest ja reeglitest ning tema võib anda hinnangu, kas viga on tingitud tootmisdefektist või välisest mõjust. Hoolduskeskus ei tuvastanud telefoni teistkordsel ülevaatamisel ja testimisel tootmisvea olemasolu. Kauplejal puudub alus kahelda hoolduskeskuse otsuses. Tarbija poolt telefoni müügilepingust taganemise eelduseks oleks telefoni remondi ebaõnnestumine, kuid kauplejal puuduvad tõendid, et telefoni remont (esimene hooldustöö) oleks ebaõnnestunud. Seetõttu puudub kauplejal tarbija nõude rahuldamiseks alus. Juhul kui tarbija esitab tõendid, mis kinnitavad, et telefon ei vasta lepingutingimustele, siis on kaupleja nõus tarbija avalduse uuesti läbi vaatama.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga. Lepingust taganemise aluseks on asjaolu, et müüdüd asi ei vasta lepingutingimustele, kuna sellel ilmneb puudus. Kui asjal ilmneb puudus, siis seaduse kohaselt tarbijalemüügil eeldatakse, et puuduse ilmnemisega põhjustatud lepingutingimustele mittevastavus on oluline (VÕS § 223 lg 5), vastupidist peab tõendama müüja. Antud juhul on kaupleja tõendanud kahe hooldustöö käigus koostatud dokumentidega, et esimesel korral tuvastati tootmisviga ja see parandati, kuid teisel korral vigu ei tuvastatud. Kuna kaupleja on tõendanud, et teise hooldustöö käigus tootmisviga ei tuvastatud, siis järelikult esimese hooldustöö käigus tehtud parandamise töö õnnestus, kaupleja viis telefoni lepingutingimustega vastavusse. Kui telefon on viidud lepingutingimustega vastavusse, siis ei esine telefonil seaduses eeldatud olulist lepingutingimustele mittevastavust.

Komisjonil puuduvad mistahes tõendid, millised tõendaksid telefonil lepingutingimustele mittevastavuse esinemist. Komisjoni sekretariaat tegi tarbijale ettepaneku esitada tarbijapoolne tõend (ekspertiisiakt) telefonil jätkuvalt tootmisvea esinemise kohta, tarbija teatas, et ta ei soovi ekspertiisi tellida.

Komisjon ei tuvastanud tarbijal telefoni müügilepingust taganemise aluse esinemist. Tarbija müügilepingust taganemine ei ole põhjendatud, komisjon jätab tarbija nõude rahuldamata.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/