

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01679
Otsuse kuupäev 30.03.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Klick Eesti AS (11199045)

Tarbija nõue Müügilepingust taganemine ja ostuhinna 259,99 euro tagastamine

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 10.12.2025 kauplejalt kõrvaklapid Apple AirPods Pro 3 hinnaga 259,99 eurot. Kõrvaklappidel esines puudus, heli oli moonutatud, ebameeldiv ja kasutamiskõlbmatu. Tarbija viis kõrvaklapid kaupleja juurde, kes pärast nende hooldusekeskuses ülevaatamist andis tarbijale asemele uued kõrvaklapid. Tarbija tuvastas koheselt samad puudused, ta viis uued kõrvaklapid kauplejale tagasi, esitas müügilepingust taganemise avalduse ja palus ostuhinna tagasi maksta. Kaupleja ei tuvastanud kõrvaklappidel puudust ja tarbija nõuet ei rahuldanud. Tarbija ei nõustunud kauplejaga, ta jättis telefoni kaupleja juurde.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada kauplejale makstud hinna 259,99 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitustel võtsid ta esimesel korral kõrvaklapid tarbijalt vastu ja saatis hooldusesse, kus otsustati asendada need uute kõrvaklappidega. Kui tarbija sai uued kõrvaklapid kätte, tõi ta samal päeval need sama helikvaliteedi puudusega tagasi. Hoolduses testiti kõrvaklappi, kuid tarbija kirjeldatud puudust ei esinenud. Kaupleja ei tuvastanud tarbija kõrvaklappidel tootmisviga, seetõttu ei ole tarbija müügilepingust taganemine põhjendatud. Kaupleja tegi tarbijale ettepaneku esitada omapoolse tõendina ekspertiisakt kõrvaklappidel esineva puuduse kohta, kuid tarbija ei ole seda esitanud.

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 õiguskaitselahendustele, 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 müüdüd kõrvaklapid vastavad lepingutingimustele ja kas tarbijal on tekkinud müügilepingust taganemiseks alus.

Tarbija selgitustel esines 10.12.2025 ostetud kõrvaklappidel tootmisviga, mille tõttu tagastas ta 14.12.2025 need kauplejale. Hooldustöö käigus kaupleja asendas kõrvaklapid, tarbija sai need kätte 08.01.2026. Tarbija tuvastas kõrvaklappidel täpselt samad vead, millised esinesid esimesel korral, tarbija viis kõrvaklapid kauplejale 08.01.2026 tagasi ja avaldas lepingust taganemise soovi.

Komisjon kontrollis tarbija müügilepingust taganemise aluste esinemist.

Vaidluse asjaolude kohaselt viis tarbija oma kõrvaklapid kaupleja juurde kahel korral põhjusel, et nende helikvaliteet ei vasta nõuetele. Tarbija kirjelduse kohaselt esinesid mõlemal korral järgmised puudused: kõnede ajal muutub vastaspoole hääl kiledaks ja metallseks, esineb tugev helimoonutus, ANC režiimis tekib vilin, piiksumine ja sahin, heli on ebameeldiv ja kasutuskõlbmatu. Kõrvaklapid olid hoolduskeskuses 14.12.2025-08.01.2026, kus need asendati garantiikorras uute kõrvaklappidega. Komisjon järeldas, et pooled ei vaidle selle üle, et esimese hooldustöö käigus tuvastati tootmisviga ja seetõttu asendati kõrvaklapid uutega. Tarbija andis kõrvaklapid kauplejale teist korda samade puudustega tagasi 08.01.2026, need olid hoolduskeskuses 08.01.-29.01.2026. Hoolduskeskus testis toodet, kuid tarbija poolt kirjeldatud vigu uutel kõrvaklappidel ei esinenud. Hoolduskeskus tegi kõrvaklappidele algseadete taastamise ja tagastas need tarbijale. Kõrvaklapid asuvad alates 29.01.2026 kaupleja juures ja on tarbijale tagastamise ootel.

Poolte vahel tekkis vaidlus kõrvaklappide teist korda hooldusesse saatmise ja seal tehtud testimise tulemuse õigusliku tähenduse üle. Tarbija selgitustel müüs kaupleja toote, milline ei vastanud lepingutingimustele. Tarbija leiab, et tema lepingust taganemine on põhjendatud, kuna toode on olnud korduvalt remondis, sealhulgas on mõlemad kõrvaklapid vahetatud, kuid probleem püsib. Tarbijal on vastavalt VÕS § 217 lg 2, § 218 lg 1 ja § 222 lg 1 õigus lepingust taganeda, kui puudust ei ole võimalik mõistliku aja jooksul kõrvaldada.

Kaupleja ei nõustunud tarbija selgitustega. Kaupleja andis 08.01.2026 tarbija poolt teist korda tagasi toodud kõrvaklapid üle hoolduskeskusele, kus neid testiti hoolikalt. Kaupleja tugineb hoolduskeskuse diagnostikatulemustele, nende kohaselt ei esinenud 08.01.2026 tagasi toodud uutel kõrvaklappidel tootmisviga. Kõrvaklapid olid töökorras ning seetõttu ei ole müügilepingust taganemine põhjendatud. Kui tarbija ei ole hoolduse diagnostikatulemusega nõus, siis peaks ta laskma teha sõltumatu ekspertiisi ja tõendama, et viga siiski esineb ning tegemist on tootjapoolse veaga. Tõendama peaks isik (asutus, ettevõtte, ekspert), keda mõlemad lepingupooled tunnustavad. Ekspertiisi tegijal peaks olema vähemalt ühe tuntud kaubamärgi garantiiõigused.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga. Tarbija 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 hoolduskeskuses toimunud ülevaatamise tulemustega, 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 (asja asendamine) õnnestus, kaupleja viis kõrvaklapid lepingutingimustega vastavusse. Komisjonil puuduvad tõendid, millised tõendaksid kõrvaklappidel lepingutingimustele mittevastavuse esinemist. Tarbija teatas komisjonile, et ta ei soovi ekspertiisiaktiga kõrvaklappide puuduste esinemist tõendada.

Komisjon ei tuvastanud tarbijal 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/