

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00691
Otsuse kuupäev 31.03.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja OÜ MK Trade Baltic (12723376)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Tarbija soetas 24.10.2025. a kaupleja e-poest rde.ee navigatsioonisüsteemi TomTom Go Expert Plus (arve nr MEC0277714) ja sõlmis selle ostuks samal päeval järelmaksulepingu nr JM4272207.

Tarbija on esitanud kauplejale 18.11.2025. a pretensiooni seoses tootel ilmnenud defektidega. Kaupleja võttis seadme remonti 19.11.2025. a. Tarbija väitel oli remont ebamõistlikult pikk. Kaupleja on tarbijale remonditud seadme tagastanud, kuigi tarbija ei ole seda soovinud.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et jõulu- ja aastavahetuse periood ei ole piisav ega põhjendatud alus nii pika remonditähaja õigustamiseks.

Kaupleja seisukoht:

18.11.2025 esitas tarbija pretensiooni. 19.11.2025 teavitati klienti, et kuller on tellitud kuupäevaks 20.11.2025. Neljapäeval, 20.11.2025, võttis kuller tarbijalt kauba vastu.

22.–23.11.2025 olid puhkepäevad ning teenindus ei töötanud. Pärast kauba kättesaamist edastati 25.11.2025 päringu tarnijale TomTom – Kesko Senukai Lithuania UAB-le. Seejärel edastati päringud ka kauba tootjale. Mõned tootjad kontrollivad ja parandavad kaupu üksnes oma teeninduskeskustes, nagu ka käesoleval juhul.

Kaupleja sai navigaatori tagasi ning 12.01.2026 ja 13.01.2026 saadeti see tarbijale. 16.01.2026 toimetati navigaatori saadeti pakiautomaati, kus see seisis kuni 24.01.2026, kuna tarbija ei tulnud sellele järele.

Mis puudutab remondi tähtaegu, siis tavapäraselt mahub remont ühe kuu sisse. Juhul kui on vajalik tellida varuosi või kui tootja teostab remonti üksnes oma teeninduskeskustes, võib remont võtta aega 1,5–2 kuud. Teeninduskeskused asuvad erinevates EL-i riikides, mis pikendab remondi kestust logistika tõttu.

Täiendavateks asjaoludeks, mis mõjutasid käesoleval juhul remondi pikenemist, olid pühad – jõulud ja uusaasta. Sel perioodil suureneb oluliselt müügimaht, mis omakorda tõstab vedajate ja nendega seotud ladude koormust.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning esitatud tõenditega, jätab tarbija avalduse rahuldamata.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija soetas kaupleja e-poest navigeerimisseadme TomTom Go Expert Plus ning tasus kauba eest järelmaksulepingu alusel. Samuti ei ole poolte vahel vaidlust selles, et pärast kauba üleandmist ilmnesid seadmel puudused, mille tõttu esitas tarbija 18.11.2025 kauplejale vastuväite ning kaupleja võttis seadme puuduste kõrvaldamiseks vastu hiljemalt 20.11.2025, mil kuller tarbijalt kauba vastu võttis.

Tarbija on seisukohal, et puuduse kõrvaldamine kestis ebamõistlikult kaua. Tarbija hinnangul andis pikk remondiaeg talle õiguse müügilepingust taganeda ning nõuda tasutud raha tagastamist. Kaupleja vaidleb sellele vastu ja leiab, et puuduse kõrvaldamine toimus mõistliku aja jooksul, arvestades seadme tootjapoolse teeninduse eripära, rahvusvahelist logistikat ning asjaolu, et tarbijale saadeti remonditud seadme asemel lõpuks asendusseade. Kaupleja on selgitanud, et tarbijale saadeti seade tagasi juba 12.01.2026 ja 13.01.2026 ning saadeti jõudis pakiautomaati 16.01.2026, kuid tarbija sellele järele ei läinud.

Komisjon märgib, et poolte vahel on sõlmitud ostu-müügileping VÕS § 208 lg 4 mõttes, mille kohaselt kohustus kaupleja andma üle lepingutingimustele vastava asja ning tarbija kohustus selle eest tasuma. Kui asi ei vasta lepingutingimustele, on tarbijal õigus kasutada seaduses ette nähtud õiguskaitsevahendeid. VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja asja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda eelkõige asja parandamist või asendamist. VÕS § 223 lg 1 p 2 ja p 3 kohaselt on ostjal õigus lepingust taganeda muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja mõistliku aja jooksul lepingutingimustele vastavusse viinud või kui mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlusest asi lepingutingimustega vastavusse viia.

Seega ei anna iga puudusega asja remont automaatselt tarbijale õigust müügilepingust taganeda. Esmalt tuleb hinnata, kas kauplejale oli antud võimalus puudus kõrvaldada ning kas see toimus mõistliku aja jooksul ja tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi põhjustamata.

Komisjon tuvastas menetluses esitatud tõendite alusel, et pärast seadme vastuvõtmist 20.11.2025 pöördus kaupleja esmalt tarnija poole 25.11.2025. Tarnija juhendas pöörduma tootja poole ning 02.12.2025 esitati pöördumine TomTomi tootjatoele. 04.12.2025 teavitas tootja suurest pöördumiste mahust. 15.12.2025 kinnitas tootja juhtumi menetluse võtmist ja andis juhised seadme saatmiseks tootjapoolsesse teenindusse. 23.12.2025 saatis tootja asendusseadme ning 08.01.2026 saadeti asendusseade Eestisse. Kaupleja andmetel saadeti tarbijale seade 13.01.2026 ning saadeti jõudis pakiautomaati 16.01.2026. Tarbija ei ole vaielnud vastu sellele, et saadeti

pakiautomaati jõudis, vaid on jäänud seisukohale, et ei soovi parandatud ega asendatud seadet vastu võtta, vaid soovib lepingust taganeda.

Komisjon nõustub, et puuduse kõrvaldamine kestis käesoleval juhul suhteliselt pikalt. Samas ei saa komisjon nõustuda tarbija seisukohaga, et juba üksnes ajavahemik 20.11.2025 kuni 16.01.2026 annab automaatselt aluse müügilepingust taganemiseks. Mõistliku aja hindamisel tuleb arvestada asja olemust, puuduse laadi, parandamise või asendamise viisi, tootjapoolse teeninduse korraldust ning konkreetse juhtumi asjaolusid tervikuna, seal hulgas pühasid. Käesoleval juhul oli tegemist spetsiifilise navigeerimisseadmega, mille puuduste kontrollimine ja lahendamine toimus tootja juhiste kohaselt läbi rahvusvahelise teenindusahela. Menetluses esitatud tõenditest nähtub, et kaupleja ei jätnud asja menetlemata, vaid suhtles tarnija, tootja, teeninduse ja vedajaga ning andis tarbijale selle kohta ka selgitusi.

Komisjon arvestab ka asjaolu, et vaidlusalune ajavahemik hõlmas jõulu- ja aastavahetuse pühi, mil teenindus- ja logistikaprotsessid on tavapärasest aeglasemad. Eeltoodu ei vabasta kauplejat kohustusest tegutseda hoolsalt, kuid käesolevas asjas ei nähtu, et kaupleja oleks jäänud passiivseks või põhjendamatult viivitanud. Pigem nähtub asja materjalidest, et puuduse kõrvaldamine venis eeskätt tootja teenindusprotsessi ja logistika tõttu, mille tulemusena otsustati tarbijale saata asendusseade.

Oluline on ka see, et kaupleja ei tagastanud tarbijale sama väidetavalt puudustega seadet, vaid menetluses kogutud andmete kohaselt saadeti tarbijale asenduseks uus navigatsiooniseade. Kaupleja selgitas täiendavalt, et seadmete IMEI-koodid erinesid, millest järeldub, et tegemist ei olnud sama seadme tagastamisega. Seega oli kaupleja tegelikkuses puuduse kõrvaldanud asja asendamise teel, mis on VÕS § 222 lg 1 kohane õiguskaitsevahend.

Komisjon ei saa pidada otsustavaks tarbija väidet, et talle ei pakutud lepingust taganemist ega raha tagastamist. Seadus ei näe ette, et esimese puuduse ilmnemisel või remondi venimisel peab müüja alati kohe nõustuma lepingu lõpetamisega. Müüjal on õigus asi esmalt parandada või asendada, kui see toimub mõistliku aja jooksul ning ilma tarbijale ülemääraseid ebamugavusi põhjustamata. Käesolevas asjas jõudis asendusseade tarbijale kättesaadavaks vähem kui kaks kuud pärast vastuväite esitamist. Komisjon leiab, et arvestades konkreetse kauba liiki, rahvusvahelist teenindus- ja tarneahelat ning pühadeperioodi, ei ületa see aeg sedavõrd mõistliku aja piire, et ainuüksi selle alusel võiks lugeda tarbijal tekkinuks taganemisõigust.

Komisjon arvestab ka seda, et vaidlusalune ese ei ole selline esmatarbekaup, mille puudumine lühiajaliselt muudaks tarbija igapäevaelu oluliselt võimatuks samal määral nagu näiteks mobiiltelefon või hädavajalik kodumasin. Ehkki navigeerimisseade võib olla tarbijale oluline, ei nähtu asja materjalidest, et selle ajutine puudumine oleks põhjustanud tarbijale sedavõrd olulisi ebamugavusi, mis muudaksid asja lepingutingimustele vastavusse viimise viisi või kestuse talumatuks.

Lisaks peab komisjon oluliseks, et kui tarbijale saadeti asendusseade pakiautomaati, siis tarbija sellele järele ei läinud. Kuigi tarbija oli eelnevalt väljendanud soovi leping lõpetada, ei muuda see asjaolu olematuks kaupleja õigust täita oma kohustust asja asendamise teel. Kui müüja on asja puuduse kõrvaldanud või pakkunud tarbijale nõuetekohase asenduse, ei või tarbija üksnes oma eelistusest lähtudes sellest keelduda ja nõuda automaatselt raha tagastamist, kui taganemise eeldused ei ole täidetud.

Kõiki eeltoodud asjaolusid kogumis hinnates leiab komisjon, et kaupleja viis asja lepingutingimustele vastavusse asendamise teel ning tegi seda käesoleva juhtumi asjaolusid arvestades mõistliku aja jooksul. Seetõttu ei ole tarbijal tekkinud VÕS § 223 lg 1 alusel õigust müügilepingust taganeda.

Lähtudes ülaltoodust jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/