

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01458
Otsuse kuupäev 09.04.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja OÜ MK Trade Baltic (12723376)

Tarbija nõue Asja parandamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada kauplejat parandama või asendama e-poest soetatud blender Stollar STB700.
3. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Tarbija soetas 04.12.2024. a kaupleja e-poest rde.ee blenderi Stollar STB700 (arve nr MEC0241558) maksumusega 68,68 eurot (sh saatmiskulu).

Tarbija on esitanud 18.11.2025. a kauplejale pretensiooni seoses tootel ilmnenud defektiga (ülekuumenemine ja hammasrattad sulasid). Kaupleja tellis tootele järele tulema kulleri. Kaupleja on teavitanud 06.01.2026. a tarbijat, et transpordi käigus on purunenud blenderi klaaskann ja pakkunud selle asendamist tasu eest. Lisaks teavitas kaupleja, ülejäänud rikked olid seotud valesti paigaldatud kummitihendiga ja seetõttu kahjustatud detailid asendatakse garantii korras. Tarbija ei nõustu kaupleja pakkumisega asendada purunenud kann täiendava tasu eest, kuivõrd kaupleja ei ole tõendanud, millises seisukorras võttis toote remonti vastu.

Kaupleja seisukoht:

Habraste esemete saatmisel eeldatakse, et need on enne transporti täiendavalt kaitstud sobiva pakkematerjaliga (nt vahtplast, mullikile vms), et vähendada purunemise riski transpordi käigus. Enne tagasisaatmist paluti tarbijal esitada täiendavad ja detailsemad fotod. Tarbija ei ole esitanud enne kauba saatmist

Tarbija küsib, kuidas on võimalik tõendada, et kann purunes transpordi käigus, mitte hiljem. Sellele viitavad pakendikarbi siseküljel olevad arvukad kahjustused (hõõrdumismärgid, kriimustused, augud), mis on tekkinud teravate klaasikildude liikumisest ja hõõrdumisest blenderi

klaasist kausi purunemise käigus transpordi ajal.

Seoses tarbija pretensiooniga, mis esitati enne seadme remonti saatmist, on kaupleja märkinud, et teeninduskeskuse diagnostika käigus tuvastati, et esitatud puudused ei ole tootmisdefekt, vaid on tekkinud ebaõige kasutamise tagajärjel ning seetõttu ei kuulu need garantiiremondi alla. “Teenindus tuvastas, et lisaks transpordikahjustusele on ülejäänud rikked tekkinud seetõttu, et klaaskann oli kasutamise ajal valesti paigaldatud. See põhjustas mehaanilise koormuse ning selle tagajärjel said kahjustada terad ja ajamimuhv. Tegemist on kasutusveaga, mitte tootmis ega materjaliveaga. Formaalsetel alustel ei kuuluks ka need rikked garantiiremondi alla.”

Tarbijale pakuti kompromisslahendust – teeninduskeskus on nõus kahjustatud detailid (terad ja ajamimuhv) tasuta asendama, välja arvatud kann, kuna klaaskann purunes seetõttu, et tarbija ei pakendanud seda enne teenindusse saatmist nõuetekohaselt. Vastutus nimetatud kahjustuse eest lasub tarbijal.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning esitatud tõenditega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Tarbija soetas kauplejalt müügilepingu alusel (VÕS § 208 lg 4) blenderi, millel ilmnisid garantiiajal puudused (ülekuumenemine ja mehhaanilised kahjustused). Ostetud asi peab vastama lepingutingimustele ning olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel (vt VÕS § 217 ülamärkega 1 lg 3 p 2). Kuna seade läks rikki, siis soovis tarbija seadme kauplejale tagastada.

Tarbija edastas seadme kaupleja korraldatud transpordiga garantiiremonti. Komisjon mõistab poolte seisukohti selliselt, et vaidlus poolte vahel puudutab seda, kes vastutab seadme remondi ja klaaskannu purunemise eest, mis avastati pärast seadme jõudmist hoolduskeskusesse.

Garantii olemust ei ole kaupleja selgitanud. Müügigarantii on müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus müüdud asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest asendada või parandada või seda hooldada, et tagada selle vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele, või maksta tagasi asja eest tasutud ostuhind. Müügigarantiiga antakse ostjale seaduses sätestatud soodsam seisund. Kui poolte vahel ei kehtinud tegelikkuses garantiid, siis tekkis tarbijal õigus nõuda seadme parandamist või asendamist seaduse alusel.

Kaupleja väidab, et klaaskann purunes transpordi käigus ebapiisava pakendamise tõttu ning vastutus lasub tarbijal. Tarbija vaidleb sellele vastu ja leiab, et kaupleja ei ole tõendanud, millises seisukorras seade vastu võeti ega seda, et kahjustus tekkis tarbija tõttu.

Komisjon märgib, et kaupleja on esitanud tõendina hoolduskeskuse e-posti teel antud hinnangu, mille kohaselt klaaskann purunes transpordi käigus väidetavalt ebapiisava pakendamise tõttu. Samas nähtub menetluses esitatud kirjavahetusest, et tegemist ei ole sõltumatu ekspertiisiga, vaid kaupleja ja hoolduskeskuse vahelise sisekommunikatsiooniga ning rohkemaid tõendeid esitatud ei

ole.

Tarbijamüügilepingu puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega (VÕS § 218 lg 2²).

Komisjon leiab, et kaupleja hinnang ei ole piisav tõendamaks, et kahju tekkis tarbija tegevuse või väidetavalt ebapiisava pakendamise tõttu. Eelkõige puuduvad tõendid selle kohta, millises seisukorras seade hooldusesse vastu võeti. Esitamata on vastuvõtuakt, paki avamise hetkel koostatud fotod ning andmed vedajale esitatud võimaliku reklamatsiooni või selle tulemuste kohta

Käesolevas asjas on tuvastatud, et seade anti üle garantiiremondiks ning viibis seejärel kaupleja korraldatud transpordi ja hoolduse käigus kaupleja või tema lepingupartnerite valduses. Klaaskannu purunemine tuvastati selles ajavahemikus. Seega on tegemist olukorraga, kus asi on kahjustunud ajal, mil see oli kaupleja kontrolli all.

Tarbija on esitanud asja parandamise nõude, mis kvalifitseerub lepingu täitmise nõudeks VÕS § 222 lg 1 mõttes. Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta (VÕS § 222 lg 1).

Müüja kannab asja parandamisega või asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud (VÕS 222 lg 4). Müüja peab asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teavitas müüjat asja lepingutingimustele mittevastavusest, ning tarbijalemüügi korral ilma olulise ebamugavuseta tarbijale, võttes arvesse asja laadi ja otstarvet, milleks tarbija asja vajab.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbija on teinud usutavaks blenderi mehaanilise purunemise ajal, mil seade oli kaupleja kontrolli all, kuid kaupleja ei ole tõendanud vastutust välistavat asjaolu. Seetõttu on tarbijal õigus nõuda asja parandamist, mille võimatuse korral tuleb asi asendada.

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/