

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02034
Otsuse kuupäev 01.05.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja KVEL Ulysses technologies OÜ (16523533)

Tarbija nõue Lepingust taganemise ja tasutud summa 497,28 eurot tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Tarbija on kohustatud tagastama telefoni ja kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale lepingu alusel tasutud 497,28 eurot.

Tarbijakaitseaduse § 60 kohaselt on kauplejal komisjoni otsuse järgimiseks 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja teavitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult otsuse järgimisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis 16.01.2026 kaupleja e-poest Samsung Galaxy S24 telefoni hinnaga 497,28 eurot. Tarbija tasus kauba eest samal päeval. Kaup anti tarbijale üle 22.01.2026.

Tarbija avas telefoni pakendi 23.01.2026. Tarbija väitel tundus väline pakend kauba kättesaamisel terve. Karbi avamisel avastas tarbija telefoni serval mõra. Tarbija väitel ei kasutanud ta telefoni, ei eemaldanud ekraanilt tehasekilet ega lülitanud telefoni sisse.

Tarbija pöördus 24.01.2026 kaupleja poole ja teatas, et soovib telefoni tagastada, kuna sellel esineb defekt. Tarbija väitel keeldus kaupleja telefoni tagasi võtmast. Tarbija on selgitanud, et kaupleja tegi tarbija saadetud foto põhjal visuaalse hinnangu ja leidis, et telefoni ei saa tagastada. Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustu ning leiab, et tal on õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust 14 päeva jooksul taganeda.

Tarbija pöördus selgituste saamiseks ka Samsungi klienditoe poole. Samsungi klienditugi selgitas tarbijale, et mehaanilised kahjustused ei kuulu üldjuhul tootja garantii alla, kuid veebist ostetud seadme tagastamise või lepingu tühistamise küsimus tuleb lahendada eelkõige müüjaga 14-päevase taganemistähtaja jooksul. Samuti selgitati tarbijale võimalust pöörduda volitatud

teeninduskeskuse poole tehnilise hinnangu saamiseks.

Tarbija nõuab lepingust taganemise aktsepteerimist ja ostuhinna 497,28 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et tarbija teatatud kahjustus on seadmel nähtav täke, mis on kaupleja hinnangul selgelt mehaanilise kahjustuse tagajärg.

Kaupleja märgib, et toote pakend toimetati tarbijale kohale tervena ja ilma kahjustuste tunnusteta. Kaupleja hinnangul viitab see asjaolule, et toodet ei kahjustatud transpordi käigus. Kaupleja leiab, et sellist füüsilist kahjustust ei saa käsitleda tootmisdefektina, kuna tehasevead on tavaliselt seotud funktsionaalsete või sisemiste probleemidega, mitte väliste löögikahjustustega.

Kaupleja on seisukohal, et tarbija ei teatanud kahjustusest kauba kättetoimetamise ajal ega vahetult pärast toote kättesaamist. Kaupleja järeldab sellest, et kahjustus tekkis pärast toote tarbijale üleandmist. Seetõttu ei kuulu kahjustus kaupleja hinnangul garantii alla ning kaupleja ei pea telefoni tagasi võtma ega ostuhinda tagastama.

Komisjoni põhjendus:

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

VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Lepingu puhul, mille esemeks on asja üleandmine, hakkab taganemistähtaeg kulgema ajast, mil tarbija või tema nimetatud kolmas isik, kes ei ole vedaja, on saanud asja füüsiliselt enda valdusse. VÕS § 56 lg 2¹ kohaselt loetakse, et tarbija on sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganenud tähtaegselt, kui ta on ettevõtjale selle kohta teate ära saatnud taganemistähtaja jooksul.

Asjas on tuvastatud, et tarbija sai telefoni kätte 22.01.2026 ja pöördus kaupleja poole tagastamissooviga 24.01.2026. Seega esitas tarbija taganemisele suunatud tahteavalduse 14-päevase tähtaja jooksul. Tarbija avaldusest ja kirjavahetusest nähtub ühemõtteliselt soov telefon tagastada ja saada tagasi ostuhind. Komisjon leiab, et tarbija on tõendanud lepingust taganemise avalduse tähtaegset esitamist.

Käesolevas asjas tuleb anda hinnang kahele küsimusele. Esiteks tuleb hinnata, kas tarbijal oli õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust VÕS § 56 alusel taganeda. Teiseks tuleb hinnata, kas telefoni nähtav kahjustus annab kauplejale aluse taganemisest keelduda või vähendada tarbijale tagastatavat summat.

Tarbija 14-päevane taganemisõigus ei sõltu üldjuhul sellest, kas kaup on puudusega või puuduseta. Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda ka põhjust avaldamata, kui

taganemisavaldus on esitatud tähtaegselt ja seaduses sätestatud taganemisõiguse erandit ei kohaldu. Komisjon ei tuvastanud, et telefoni suhtes kohalduks mõni VÕS § 53 lg-s 4 sätestatud taganemisõiguse erand. Seetõttu ei saanud kaupleja keelduda taganemisavalduse aktsepteerimisest üksnes põhjusel, et telefon oli pakendist välja võetud või kahjustatud.

Kaupleja tugineb sellele, et telefonil olev täke on mehaaniline kahjustus, mis ei saa olla tootmisdefekt. Kaupleja leiab, et kuna pakend oli terve, ei saanud kahjustus tekkida transpordi käigus ning järelikult pidi kahjustus tekkima pärast telefoni tarbijale üleandmist. Komisjon nõustub, et nähtav täke telefoni korpusel võib viidata mehaanilisele kahjustusele. Samas ei saa üksnes kahjustuse välise iseloomu ja pakendi väidetava terviklikkuse põhjal kindlalt järeldada, et kahjustus tekkis tarbija tegevuse tõttu.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab vaidluse esitatud väidete ja tõendite alusel. Pool peab tõendama neid asjaolusid, millele ta oma nõudes või vastuväites tugineb. Kaupleja väidab, et kahjustus tekkis pärast kauba tarbijale üleandmist ja tarbija vastutusel. Sellise väite tõendamise kohustus lasub kauplejal.

Kaupleja ei ole esitanud komisjonile sõltumatut tehnilist hinnangut, hoolduskeskuse akti, üleandmisel tehtud fotosid ega muid tõendeid, millest nähtuks telefoni seisund vahetult enne tarbijale üleandmist või üleandmise hetkel. Samuti ei ole kaupleja tõendanud, et telefon oli pakendi sees selliselt kaitstud, et kahjustuse olemasolu juba enne tarbijale üleandmist oleks välistatud. Asjaolu, et väline pakend oli terve, võib olla üks hindamisel arvestatav asjaolu, kuid see ei tõenda iseenesest, et telefon oli pakendi sees kahjustusteta.

Kaupleja väidab ka, et tarbija ei teatanud kahjustusest kättetoimetamise ajal ega vahetult pärast kauba kättesaamist. Komisjon märgib, et tarbija sai kauba kätte 22.01.2026 ning pöördus kaupleja poole 24.01.2026. Arvestades, et tarbija sõnul avas ta pakendi 23.01.2026 ja teavitas kauplejat järgmisel päeval, ei saa sellist teavitamist pidada ebamõistlikult hiliseks. Sidevahendi abil ostetud kauba puhul ei saa tarbijalt eeldada, et ta avab ja kontrollib pakendi sisu kohe selle kättesaamisel, kui välisel pakendil nähtavaid kahjustusi ei ole.

Kui vaidlust hinnata lepingutingimustele mittevastavuse aspektist, tuleb arvestada ka VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud tarbijalemüügi eeldust. Kui lepingutingimustele mittevastavus ilmneb ühe aasta jooksul asja tarbijale üleandmisest, eeldatakse, et mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Tarbija teatas kahjustusest sisuliselt kohe pärast asja kättesaamist. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis võimaldaksid järeldada, et kahjustus tekkis tarbija tegevuse tagajärjel pärast asja üleandmist.

VÕS § 56² lg 4 kohaselt vastutab tarbija asja väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui väärtuse vähenemine on tingitud asja kasutamisest muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Seega võib kauplejal olla teatud juhtudel õigus nõuda tarbijalt asja väärtuse vähenemise hüvitamist või teha vastav tasaarvestus, kuid selle eelduseks on, et kaupleja tõendab tarbija vastutuse väärtuse vähenemise eest ja selle väärtuse vähenemise suuruse.

Käesolevas asjas ei ole kaupleja tõendanud, et telefonil olev kahjustus tekkis tarbija tegevuse tõttu. Samuti ei ole kaupleja esitanud arvestust võimaliku väärtuse vähenemise kohta ega tõendanud, millises summas oleks telefoni väärtus tarbija vastutusel vähenenud. Kaupleja üldine väide, et kahjustus on mehaaniline ja ei kuulu garantii alla, ei ole piisav, et välistada tarbija VÕS § 56 alusel

tekinud taganemisõigus või vähendada tarbijale tagastatavat summat.

Kokkuvõttes leiab komisjon, et tarbija esitas lepingust taganemise avalduse tähtaegselt. Kaupleja ei ole tõendanud asjaolusid, mis välistaksid tarbija taganemisõiguse, samuti ei ole kaupleja tõendanud, et telefoni kahjustus tekkis tarbija vastutusel või et kauplejal oleks õigus vähendada tarbijale tagastatavat summat. Seetõttu 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/