

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04414
Otsuse kuupäev 09.05.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja FAUNI KAUBANDUSE OSAÜHING (10102173)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ostuhinna tagastamine.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kauplejal võimaldada graafikakaardi täiendav kontroll tarbija arvutis mõistliku aja jooksul.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse järgimisest 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 graafikakaardi ja tasus selle eest 602,68 eurot.

Tarbija selgituste kohaselt ilmnisid seadmel pärast ligikaudu pooleaastast kasutamist puudused. Tarbija pöördus kaupleja poole, kuna graafikakaart ei töötanud ning arvutil puudus pilt. Kaupleja võttis kauba kontrollimiseks vastu ja edastas selle kontrolli. Kaupleja teatas tarbijale, et puudust ei tuvastatud ning graafikakaart töötab nõuetekohaselt. Tarbija võttis kauba tagasi, kuid tema väitel ei hakanud graafikakaart endiselt tööle.

Tarbija lasi seejärel seadme üle vaadata arvutite paranduse ja diagnostikaga tegeleval ettevõtjal. Tarbija esitatud töölehe kohaselt läks arvuti käima, ventilaatorid töötasid ning arvuti süsteem toimis, kuid pilti ei olnud. Graafikakaardi eemaldamisel ja teise graafikakaardi kasutamisel ilmus pilt ette. Tarbija graafikakaardiga pilti ei tekkinud ka testemapaadil. Töölehel on järeldatud, et graafikakaart ei toimi ning tegemist ei saa olla draiverite veaga.

Tarbija pöördus uuesti kaupleja poole. Tarbija hinnangul ei saa ta ostetud toodet eesmärgipäraselt kasutada ning kaupleja keeldub puuduse kõrvaldamisest. Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja saada tagasi tasutud ostuhinna. Kauba asukohaks on menetluse andmetel kaupleja.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgituste kohaselt toodi graafikakaart 23.02.2026 kaupleja juurde teatega, et kaart ei tööta. Kaupleja edastas kaardi tootja volitatud garantiikeskusse. Kaupleja väitel teatas garantiikeskus 05.03.2026, et graafikakaardil puudust ei esine. Kaupleja selgituste kohaselt testiti kaarti mitme päeva jooksul, sealhulgas koormuse all ja erinevates kasutusolukordades, ning kaart läbis testid.

Kaupleja märgib, et ta teavitas tarbijat kontrolli tulemusest kirjalikult. Kaupleja pakkus ka võimalust, et vaatab kaardi ise veel kord üle, ning palus vajadusel tuua kontrolliks tarbija arvuti, et selgitada välja, miks kaart tarbija arvutis ei tööta. Tarbija kaupleja juurde oma arvutit ei toonud. Kaupleja selgituste kohaselt soovis tarbijaga seotud isik 13.03.2026 raha tagastamist. Kaupleja ei saanud samal päeval kaardi töötamist näidata, kuna kohapeal puudus vajalik toitekaabel. Kaupleja sõnul lepiti kokku, et kaardi töötamist näidatakse 16.03.2026. Kaupleja selgituste kohaselt tegi tema tehnik 16.03.2026 kaardile täiendava ülevaatu ja salvestas toiminguga koostatud video.

Kaupleja hinnangul on graafikakaart töökorras ja tarbija nõue raha tagastamiseks alusetu.

Komisjoni põhjendus:

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

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi korral asi vastama lepingutingimustele. Asi peab olema muu hulgas selliste omadustega ja sellises töökorras, mida tarbija võib seda liiki asja puhul mõistlikult eeldada. Graafikakaardi puhul on tavapäraseks eelduseks, et see töötab nõuetekohaselt ning võimaldab arvutis pildi kuvamist, kui seda kasutatakse sobivas ja nõuetekohases kasutuskeskkonnas.

VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi korral, et ühe aasta jooksul asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib tarbija VÕS § 222 lg 1 alusel nõuda asja parandamist või asendamist. VÕS § 223 sätestab alused, millal tarbija võib müügilepingust taganeda. Lepingust taganemine on põhjendatud eelkõige siis, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline või kui kaupleja ei kõrvalda puudust seaduses sätestatud tingimustel. VÕS § 223 lg 5 järgi eeldatakse tarbijalemüügi korral, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Selle eelduse kohaldamise eelduseks on siiski, et asja lepingutingimustele mittevastavus on tuvastatud.

Käesolevas asjas on poolte vahel vaidlus eelkõige selle üle, kas graafikakaardil esineb puudus või on probleem seotud tarbija arvuti muu komponendi, ühenduse, seadistuse, ühilduvuse või kasutuskeskkonnaga. Tarbija esitatud tõendite kohaselt tarbija kasutuses olnud arvutis kolmanda isiku testimisel ei saanud graafikakaardiga pilti. Käesoleval juhul ei ole kaupleja keeldunud tõendamiskohustuse täitmisest vaid on selle nõuetekohaselt täitnud saates toote hoolduskeskusse. Kaupleja esitatud tõenditest järeldub, et tootja volitatud garantiikeskuses graafikakaart töötas.

Komisjon peab oluliseks, et tarbija väidetav puudus avaldub tarbija arvutis kasutamisel. Kui sama graafikakaart töötab garantiikeskuse või kaupleja testkeskkonnas, kuid ei tööta tarbija arvutis, ei saa üksnes sellest asjaolust teha kindlat järeldust, et puudus seisneb graafikakaardis endas. Samal ajal ei saa ka üksnes kaupleja testitulemuste põhjal täielikult välistada tarbija väidet, kui tarbija kasutuskeskkonnas probleem jätkub ja tarbija on esitanud selle kohta tõendi. Komisjon ei saa täie kindlusega esitatud materjalide alusel tuvastada, et tegemist on sama graafikkaardi või tarbija arvutiga.

Seetõttu ei ole komisjoni hinnangul asjas esitatud tõendite põhjal võimalik piisava kindlusega tuvastada, kas graafikakaart ei vasta lepingutingimustele või tuleneb tõrge tarbija arvuti muust komponendist või seadistusest. Tõendite vastuolu lahendamiseks on asjakohane kontrollida graafikakaarti selles kasutuskeskkonnas, milles tarbija väitel puudus avaldub.

Komisjon arvestab, et kaupleja pakkus tarbijale võimalust tuua kontrolliks oma arvuti. Selline pakkumine oli vaidluse olemust arvestades põhjendatud ja mõistlik. Kui tarbija soovib tugineda sellele, et graafikakaart ei tööta tema arvutis, peab ta võimaldama kauplejal mõistlikus ulatuses kontrollida ka seda kasutuskeskkonda, milles väidetav puudus avaldub.

Komisjon leiab, et käesolevas menetlusetapis ei ole tarbija lepingust taganemise nõue põhjendatud. Lepingust taganemise eelduseks on, et kaupleja vastutusalas olev lepingutingimustele mittevastavus on tuvastatud või et kaupleja ei ole puudust seaduses ettenähtud viisil kõrvaldanud. Praegu ei ole aga piisavalt selge, kas puudus seisneb graafikakaardis või muus arvutikomponendis või seadistuses.

Samas ei oleks õiglane ega vaidluse asjaoludega kooskõlas jätta tarbija avaldus täielikult rahuldamata üksnes põhjusel, et kaupleja testkeskkonnas puudust ei ilmnenud. Tarbija on esitanud vastupidise kontrollitulemuse ning kirjeldanud jätkuvat probleemi. Kuna kaup asub kaupleja käes ja kaupleja on ise pidanud vajalikuks kontrolli tarbija arvutiga, tuleb kauplejal võimaldada sellise täiendava kontrolli tegemine. Tarbija peab omalt poolt kontrolli tegemisele kaasa aitama, esitades vajadusel arvuti või võimaldades muul viisil kontrollida graafikakaardi toimimist samas või sisuliselt samaväärses kasutuskeskkonnas.

Kui täiendava kontrolli käigus ilmneb, et graafikakaart ei tööta nõuetekohases kasutuskeskkonnas ja puudus ei tulene tarbija arvuti muust komponendist, ühendusest, seadistusest või ühilduvusest, tuleb kauplejal hinnata tarbija õiguskaitsevahendeid VÕS § 222 ja § 223 alusel. Kui aga kontroll kinnitab, et graafikakaart töötab nõuetekohaselt ning tõrge tuleneb tarbija arvuti muust asjaolust, ei ole kauplejal alust ostuhinda tagastada.

Komisjon ei pea praeguses menetlusetapis põhjendatuks kohustada kauplejat ostuhinda tagastama, sest graafikakaardi lepingutingimustele mittevastavus ei ole piisavalt tõendatud. Samuti ei ole alust võtta eraldi seisukohta tarbija poolt kolmanda isiku juures tehtud diagnostikakulude hüvitamise kohta, kuna tarbija nõue on esitatud lepingust taganemiseks ja ostuhinna tagastamiseks ning kaupleja vastutus müüdü asja puuduse eest ei ole praegu tuvastatud.

Eeltoodust tulenevalt tuleb tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja peab teostama graafikakaardi täiendava kontrolli tarbija arvutis. Tarbija lepingust taganemise ja ostuhinna tagastamise nõue tuleb käesolevas menetlusetapis jätta rahuldamata, kuna toote lepingutingimustele mittevastavus ei ole piisavalt tõendatud.

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/