

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03079
Otsuse kuupäev 14.06.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja d.one Eesti OÜ (14908559)

Tarbija nõue müügilepingust taganemise ja ostusumma 649,00 euro tagastamise nõue.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija müügilepingust taganemise ja ostusumma 649,00 euro tagastamise nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega, komisjon alustas asjas menetlust 19.02.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 30.12.2025 kauplejalt Dyson Airwrap Coanda 2X seadme (arve nr POEE004868). Tarbija tasus seadme eest kokku 649.00 eurot.

Seadmel ilmnes kosmeetiline viga ning see asendati 02.01.2026 uuega.

22.01.2026 viis tarbija vahetatud seadme kaupleja garantiidiagnostikasse sellel ilmnenud rikke tõttu. Teeninduskeskus teavitas, et diagnostika võib kesta kuni 20 päeva.

Tarbija sõnul kaupleja ei ole esitanud seadme vastuvõtmise ega garantiimenetluse kohta ametlikke dokumente. Samuti ei toimunud piisavat teavitamist diagnostika käigu kohta — pärast ühte vastamata telefonikõnet 03.02.2026 ei saadetud talle ei e-kirja, SMS-i ega muud teadet.

Kauplus on väitnud, et tarbija keeldus seadme registreerimisest Help-One süsteemis. Tegelikult järgis tarbija enda sõnul kõiki teeninduskeskuse juhiseid, isiklikult viis seadme diagnostikasse ja saatis video defektist. Kauplus ei ole korraldanud korralikku teavitust ega esitanud dokumente. 15 päeva pärast teise, täiesti uue seadme (02.01.2026) kättesaamist lõpetas seade töötamise. See näitab, et probleem ei olnud lahendatud ja seade ei olnud töökindel ka teise, uue seadme puhul. Tarbija nõuab arvestades ebapiisavat teavitamist, teenindusprotsessi läbipaistvuse puudumist, seadme tõendatud riket, müüja vastuolulisi järeldusi ning usalduse kaotust toote suhtes müügilepingu lõpetamist ja 649 euro tagastamist.

19.03.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 25.03.2026 saadetud kirjaga Kaupleja leiab, et seade on töökorras ning puudub alus järeldada, et tegemist oleks olnud korduva sama rikkega või süsteemse probleemiga.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega.

Esimese seadme puhul oli tegemist üksnes kosmeetilise erisusega, mis ei mõjutanud seadme töökindlust ega kvaliteeti, kuid kliendi rahulolu eesmärgil vahetati seade siiski hea tahte korras uue vastu 02.01.2026. Tegemist oli kaupleja poolse hea tahte avaldusega, mitte tunnistusega, et toode oleks olnud lepingutingimustele mittevastav.

Teise seadme puhul võeti seade garantiidiagnostikasse vastu ning kogu menetlus dokumenteeriti elektroonilises Help-One süsteemis. Kliendile edastati seadme vastuvõtmisel korrektne info, et garantiidiagnostika võib võtta kuni 20 päeva. Antud ajaraam põhines tol hetkel kehtinud töökoormusel ning pikematel järjekordadel, mistõttu peeti oluliseks anda kliendile realistlik ootus menetluse kestuse osas. Käesoleval juhul edastati seade garantiidiagnostikasse 23.01.2026 ning see tagastati juba 03.02.2026, ehk oluliselt kiiremini, kui algselt prognoositud maksimaalne tähtaeg.

Pärast seadme tagasijõudmist prooviti kliendiga ühendust võtta telefoni teel. (kuvatõmmis manusega).

Kaupleja ei nõustu väitega, et klienti ei teavitatud nõuetekohaselt või et menetlus ei olnud dokumenteeritud.

Kliendile ei ole varasemalt nimetatud dokumente eraldi edastatud, kuna tegemist on ettevõtte sisemiste tööprotsesside käigus loodud dokumentidega, mida tavapäraselt klientidele ei väljastata.

Help-One süsteem võimaldab kogu protsessi jälgitavust ning kogu vajalik info oli süsteemis olemas. Tavapäraselt registreerib klient oma seadme iseseisvalt nimetatud süsteemis, kinnitades sellega ühtlasi seadme üleandmise. Registreerimise järel on kliendil võimalik igal ajal saada täielik ülevaade seadmega seotud toimingutest ja staatustest.

Antud juhul ei soovinud klient oma seadet ise süsteemis registreerida, mistõttu teostas kaupleja registreerimise kliendi eest.

Autoriseeritud hoolduskeskuse UAB „4boutiques“ (help.one) poolt teostatud ekspertiisi/inspektsiooni tulemusel (akt kuupäevaga 29.01.2026) seadmel rikkeid ega tootmisdefekte ei tuvastatud. Seade töötab vastavalt tootja spetsifikatsioonidele ja on täielikult töökorras. Puudub alus järeldada, et tegemist oleks olnud korduva sama rikkega või süsteemse probleemiga. Esimese seadme puhul oli tegemist üksnes kosmeetilise erisusega, mis ei mõjutanud seadme funktsionaalsust ega töökindlust.

Oluline on rõhutada, et õigusaktid ei sätesta kohustust väljastada vastavaid dokumente tingimata paber kandjal, vaid nõuavad, et info oleks tarbijale kättesaadav ja vajadusel tõendatav. Garantiitähtaja osas lähtutakse ostudokumendist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel, tuginedes poolte esitatud selgitustele, tõenditele ning komisjoni poolt kogutud materjalidele.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 30.12.2025 müügilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 järgi.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Vaidlus kuulub lahendamisele VÕS tarbijalemüügi sätete ning tarbijakaitseseaduse alusel.

Tarbija on esitanud nõude müügilepingust taganemiseks (ostusumma tagastamiseks). Taganemine on seaduse kohaselt radikaalne õiguskaitsevahend, mille kohaldamisel peavad olema täidetud kindlad eeltingimused

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, sealhulgas olema omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab.

VÕS § 217¹ lg 3 p 2 kohaselt peab müüdud asi 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;

VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, 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.

Seega lasub asja lepingutingimustele vastavuse tõendamiskohustus kaupljal.

Antud asjas on peamiseks tõendiks autoriseeritud teeninduskeskuse help.one (UAB „4boutiques“) ametlik dokument „*Regarding Service Repair Work*“ kuupäevaga 29.01.2026. Ekspertiisiaktis on selgesõnaliselt märgitud: „Tootja hooldusprotseduuride kohaselt läbi viidud kontrolli käigus ei tuvastatud ühtegi puudust. Seade töötab samamoodi nagu teised sama mudeli tootja valmistatud seadmed, vastab kehtivatele tööstandarditele ning täidab kõiki ettenähtud funktsioone.“

Seega on kaupleja tõendanud, et tarbija poolt viidatud tehniline rike seadmepuudub ning seade on tehniliselt täiesti korras.

Komisjon uuris täiendavalt tarbija esitatud fotot "IMG_9255.jpg", millel on näha peened kriimustused või jooned seadme valgel korpusel. Komisjon märgib, et tegemist on puhtalt visuaalsete asjaoludega, mis ei mõjuta Dyson Airwrap seadme funktsionaalsust, tehnilist võimekust ega sihtotstarbelist kasutamist. Kuna tegemist ei ole tehnilise rikkega ja hoolduskeskus kinnitas seadme täielikku vastavust tootja standarditele, siis ei ole asjas tuvastatud asja lepingutingimustele mittevastavust VÕS § 217 tähenduses.

VÕS § 223 lg 1 kohaselt võib ostja lepingust taganeda ja nõuda raha tagastamist tarbijalemüügi puhul vaid siis, kui müüja on asja parandamisest või asendamisest keeldunud; müüja ei ole puudust mõistliku aja jooksul kõrvaldanud; parandamise või asendamisega on tarbijale põhjustatud põhjendamatuid ebamugavusi; tegemist on olulise lepingutingimuste mittevastavusega.

Kuna antud asjas teostatud ametliku diagnostika käigus riket ei tuvastatud, puudub olukord, kus kaupleja oleks pidanud toodet parandama või asendama. Kaupleja täitis oma kohustuse suunata asi kontrolli.

Seadme korpuse minimaalsete kosmeetiliste joonte puhul ei saa rääkida olulisest lepingurikkumisest VÕS § 116 ja § 223 lg 1 tähenduses. Toote tehniline korrasolek välistab lepingust taganemise õiguse.

Tarbija heidab kauplejale ette, et teda ei teavitatud nõuetekohaselt ning talle ei väljastatud paberil dokumente. Kaupleja esitas tõendina faili "Media (1).jpg", mis kujutab kuvatõmmist telefonisüsteemist, kinnitades, et tarbija numbrile on tehtud väljuv kõne 03. veebruaril (kõne kestus viitab vastamata jäänud kõnele), mil seade saabus teenindusest tagasi kauplusesse. Tarbija ise mõõnab, et märgates vastamata kõnet, oli tegemist olukorraga, kus ta ei saanud kõnet vastu võtta.

Kuigi komisjon nõustub tarbijaga, et kaupleja võinuks kliendile saata lisaks ka kirjaliku teate (e-kirja või SMS-i) tagamaks paremat klienditeenindust (mida kaupleja ka ise oma vastuses arengukohana tunnustab), ei ole puudulik kommunikatsioon pärast diagnostika lõppemist selline lepingurikkumine, mis annaks tarbijale õiguse taganeda müügilepingust ja nõuda tagasi toote ostuhinda, kui toode ise on kvaliteetne ja töökorras. Õigusaktid ei kohusta kauplejat väljastama garantiidokumente eksklusiivselt paberikandjal, kui andmed on süsteemis säilitatud ning tagantjärele kontrollitavad.

Kuna kaupleja poolt müüdud seade on ametliku ekspertiisi kohaselt täiesti töökorras, puudub ostusumma tagastamiseks õiguslik alus ning tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/