

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01573
Otsuse kuupäev 30.06.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga 06.06.2024 osamaksetega vara müügilepingu ning ostis nutikella Huawei Watch GT3 42mm Elegant Edition hinnaga 159 eurot. Tarbija nutikellal ilmnas viga, kus teavitused ei tulnud enam läbi. Tarbija andis nutikella kauplejale kolmel korral 14.10.2025, 31.10.2025 ja 27.11.2025 parandamiseks, kuid kaupleja ei suutnud viga kõrvaldada. Master Center OÜ andis asjatundjana arvamuse, et nutikell ei vasta lepingutingimustele. Tarbija soovis müügilepingust taganeda, kuid kaupleja ei olnud nõus.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada kauplejale osamaksetena makstud hinna.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja kinnitusel tagastas tarbija kolmel korral nutikella, kaupleja vaatas nutikella igal korral üle, kuid tarbija poolt esile toodud puudust ei tuvastanud. Tarbija nutikellal ei ole tootmisdefekti tuvastatud, seetõttu ei ole kaupleja rikkunud müügilepingut oluliselt. Tarbija müügilepingust taganemine ei ole põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid müügilepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle kokkulepitud asja, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 4 alusel lepingust taganeda. VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline, vastupidist peab tõendama kaupleja.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijalemüügilepingu. Asjaolude kohaselt vaidlevad pooled selle üle, et kas kaupleja poolt tarbijale müüdud nutikell vastab lepingutingimustele ja kas tarbijal on tekkinud müügilepingust taganemise alus.

Müügilepingust taganemise eelduseks on lepingutingimuse oluline rikkumine. Komisjon kontrollis olulise rikkumise esinemist.

Tarbija asjaoludel oli tema nutikell kaupleja juures paranduses kolmel korral, kuid kaupleja ei suutnud nutikella parandada, seetõttu ei vasta nutikell lepingutingimustele. Nutikella peamine funktsioon on teavituste telefonile edastamine, see on kella põhifunktsioon. Tarbija kasutas nutikella nii iPhone Pro Maxiga kui ka Samsungi telefoniga, kuid nutikell ei edastanud teavitusi. Tarbija hinnangul ei vasta nutikell lepingutingimustele sõltumata sellest, kas probleem on seotud riistvara või tarkvaraga. Tarbija ei nõustu kaupleja otsusega, et tegemist ei ole rikke ega defektiga, vaid seadmete töö iseärasustega, mis on tavapärane erinevate tootjate nutiseadmete ja tarkvaraversioonide kooskasutamise puhul. Tarbija esitab tõendina Master Center OÜ 08.04.2026 teatisele, millise kohaselt tuvastati nutikella esmase ülevaatus ja ekspertiisi käigus nutikella oluline puudus, kus see ei täida oma funktsiooni: seade ei edasta telefonile teavitusi. Kaupleja on rikkunud müügilepingut oluliselt, tarbija lepingust taganemine on põhjendatud.

Kaupleja asjaoludel andis tarbija kauplejale oma nutikella üle kolmel korral, kaupleja edastas nutikella üle vaatamiseks ja parandamiseks tootja poolt tunnustatud hoolduskeskusele. Tulemuste kohaselt ei tuvastatud ühelgi korral tootmisdefekti, see nähtub järgmisest: 1) 14.10.2025 hooldustöö nr 2282377. Tarbija pöördumise põhjus: ei tule teavitused üldse, hard reset ei aidanud, uuesti app installeerimine ka ei aidanud. Hoolduskeskus vigu ei leidnud, teostas vaid tarkvara uuenduse, mida käsitletakse profülaktilise hooldusena, mitte kui remonti; 2) 31.10.2025 hooldustöö nr 2286425. Tarbija pöördumise põhjus: teavitused ei tule, kellad seadistatud, klient soovib et hoolduskeskus võtaks temaga ühendust kui viga ei leia. Hoolduskeskus vigu ei leitud; 3) 27.11.2025 hooldustöö nr 2291708. Tarbija pöördumise põhjus: kolmas kord sama probleem, teavitused ei tule. Hoolduskeskus vigu ei leidnud. Seadet testiti hoolduses Samsungi telefoniga. Kliendi kirjeldatud vead ei esine - ehk teavitused tulevad korrektselt läbi ning vigu ei esine. Riistvaraliselt on seade korras. Remontida midagi ei ole.

Kaupleja selgitustel on ta kolmel korral kontrollinud nutikella seisukorda ja puuduste täpset iseloomu tootja poolt tunnustatud ja volitatud hoolduskeskuses, kus lähtuti seadme kontrollimisel tootja poolt saadud juhistest ja reeglitest. Nutikellal tootmisdefekti ei avastatud, kaupleja on seda asjaolu hooldustööde saatekirjades ja väljastamise aktidega tõendanud. Nutikell on tehniliselt korras, selle mittevastavust lepingu tingimustele ei esine.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et kaupleja poolt esitatud tõenditega on tõendatud, et tarbija nutikell on tehniliselt korras.

Tarbija tõendas nutikella tingimustel mittevastavust Master Center OÜ teatisega. Kaupleja vaidles teatisele vastu põhjusel, et teatise kohaselt ei tuvastanud nutikellal tootmisdefekti, vaid tuvastati, et nutikell ei edasta telefonile teavitusi. Kaupleja selgitustel võib töökorras nutikellalt teavituste mittelaekumine olla tingitud ka seadistuste, ühenduse või tarkvaraliste piirangute tõttu.

Kaupleja vastutuse aluseks on müüdud asjal tootmisdefekti tuvastamine. Komisjon nõustub kauplejaga, et teatise kohaselt ei tuvastatud nutikellal tootmisdefekti, teatises ei ole ka esitatud teavituste edastamata jätmise põhjusi. Teatisega ei välistatud nutikellal seadistuste, ühenduse või tarkvaraliste piirangute tõttu teavituste edastamata jätmine.

Komisjon ei tuvastanud tarbija nutikella müügilepingu olulist rikkumist. Tarbija müügilepingust taganemise nõue ei ole põhjendatud, komisjon jätab nõude rahuldamata.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/