

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05069
Otsuse kuupäev 09.07.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja LMT Retail & Logistics SIA Eesti Filiaal (12663645)

Tarbija nõue Kahjunõue 30,49 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 30,49 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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 andis 11.03.2026 oma ekraani defektiga telefoni kaupleja juurde tasulise parandusse ja tasus defekteerimise akti ning paranduse eest 477,36 eurot. Telefoni kättesaamisel ja ekraanilt kile eemaldamisel nägi ta ekraanil triipu. Tarbija viis telefoni kaupleja juurde tagasi, kaupleja parandas vea oma kulul. Kaupleja nõudis tarbijalt andmete säilitamise tasu 30,49 eurot, millise tarbija maksis 24.03.2026. Tarbija hinnangul ta ei oleks pidanud kauplejale andmete säilitamise eest maksma. Tarbija pöördus nõudega kaupleja poole, kes keeldus selle tasu tagastamisest.

Tarbija nõuab kauplejalt liigselt makstud tasu 30,49 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja selgitustel ilmes tarbija telefoni ekraanil tootmisest tingitud defekt ning seetõttu vahetas kaupleja telefoni ekraani garantiitingimustel. Kaupleja teavitas enne teise parandustöö tegemist tarbijale garantiitingimusi, milliste kohaselt tootja reeglite alusel garantiihoolduse käigus toimub seadmel kohustuslik tarkvara ülekirjutamine. Selle käigus võivad seadmes olevad andmed kustuda. Kaupleja oli nõus andmeid säilitama juhul, kui tarbija tasub 30,49 eurot, millega tarbija nõustus. Neil asjaoludel ei ole tarbija nõue

põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. Töö peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1). Tarbijatöövõtulepingu puhul ei vasta töö lepingutingimustele, kui töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada (VÕS § 641 lg 2 p 5). Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 1 alusel nõuda lepingu täitmist ja p 3 alusel nõuda kahju hüvitamist.

Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija andis 11.03.2026 oma telefoni tasulisse parandusse ja et see tasuline parandus ebaõnnestus. Kaupleja kinnitusel paigaldati tarbija telefonile tootmisveaga ekraan, kaupleja nõustus tegema töö oma kulul ümber.

Pooled vaidlevad selle üle, et kumb pool peaks kandma töö ümbertegemisega kaasnenud andmete säilitamise kulu.

Kaupleja selgitustel tegi ta töö ümber tootja kulul telefoni ekraanile laieneva garantiitähtaja kestel. Tarbija telefon parandati teisel korral garantiihooldusena, milline ei sisaldanud andmete säilitamist, nende säilitamise kohustus ei kuulu tootja garantiitingimuste alla. Tarbijat teavitati kaupleja teenuse tingimustest ja tasulisusest, tarbija ei vaielnud garantiihoolduse tööle vastu. Tarbijale kinnitas allkirjaga kaupleja andmete säilitamise tingimuste mõistmist ja vastuvõtmist. Tarbijale tutvustatud kaupleja tingimuste p 10 kohaselt lasub kliendil enne seadme remonti muuhulgas kohustus eemaldada seadmest SIM-kaardi(d) ja mälukaardi(d) ning kustutada seadmest isiklikud andmed, sealhulgas kontaktid, galeriid, kalendrikanded jne. Klient vastutab seadme andmete salvestamise eest väljaspool seadet ja vajadusel tagab klient endale andmete varukoopia (backup). Andmete säilitamine on tasuline teenus (vastavalt hinnakirjale) ja klient on kohustatud teavitama teeninduskeskust oma soovist andmeid säilitada enne seadme remondiks üleandmist.

Kuna kaupleja tegi töö garantiikorras, siis garantiitöödele laienevate kaupleja tingimuste kohaselt ei saanud tarbija eeldada, et seadme andmete säilitamine kuuluks garantiihoolduse sisse. Tarbija nõustus tasuga, ta maksis kauplejale andmete säilitamise eest 30.49 eurot.

Komisjon nõustub kauplejaga, et vastavalt kaupleja tingimustele vastutab üldjuhul garantiihoolduse korral telefonis olevate andmete säilimise eest telefoni omanik, kaupleja tagab andmete säilitamise üksnes tasu eest.

Kuid antud juhul on tugineb tarbija väitele, et töö ümbertegemisel pidi kaupleja kandma kõik kulud. Tarbija tasus kauplejale andmete säilitamise tasu 30,49 eurot, ta kandis selle summa ulatuses kahju ning ta esitas selle summa tagasi saamise nõude. Komisjon on seisukohal, et tarbija kahju hüvitamise nõue on järgmistel asjaoludel põhjendatud:

Tarbija telefonile tehtud kaupleja esimene töö ei vastanud lepingutingimustele, telefonil ei olnud

kokkulepitud tingimusi, selle ekraan ei olnud töökorras (VÕS § 641 lg 2 p1). Kaupleja töö ebaõnnestus defektse detaili tõttu. Töö ebaõnnestumisel sai tarbija lepingu täitmise nõude raames nõuda kauplejalt töö parandamist või uue töö tegemist (VÕS § 646 lg 1). Kauplejal lasus kohustus kanda töö puuduse kõrvaldamise või uue töö tegemisega seotud kulud, eelkõige veo-, töö-, reisi- ja materjalikulud (VÕS § 646 lg 4). Kaupleja tegi uue töö ja paigaldas telefonile oma kulul uue ekraani.

Uue töö tegemisega kaasnes tarbijale andmete säilitamise täiendav kulu. Kuigi kaupleja põhjendas tarbija poolt selle kulu kandmist oma garantiihoolduse tingimustega, siis antud juhul tuleb tuvastada, kas tarbijal tekkis kauplejast tuleneval põhjusel uue töö tegemisega täiendav kulu, millist tal esimese töö tegemisega ei kaasnenud. Vastus sellele küsimusele on jaatav, kuid täiendava kulu kandmine ei ole seaduse mõttega kooskõlas. Seaduse mõtte kohaselt juhul, kui tellija on juba ühel korral kandnud töö tegemisega seotud kulud ja tasunud töövõtjale kogu tasu, siis töö ebaõnnestumisel ja seetõttu uue töö tegemisega kaasnevaid kulusid tellija enam kandma ei pea. VÕS § 646 lg 4 sisalduv töövõtja poolt uue töö tegemisega seotud kantavate kulude loetelu on näidisloetelu, nende kulude hulka tuleb arvata ka muud tulemuse saavutamise seotud kulud, antud juhul andmete säilitamise kulu.

Tarbija nõue on suunatud kantud kulu hüvitamisele, tarbijal on tekkinud täiendava tasu maksmise tõttu kahju. Kahju hüvitamise nõude eelduseks on kaupleja poolt lepingust tuleneva kohustuse rikkumine (VÕS § 115 lg 1). Kaupleja esimene parandustöö ebaõnnestus, kaupleja rikkus töövõtulepingut. Kauplejal lasus kohustus teha oma kulul sama töö ümber. Tarbijalt andmete säilitamise tasu nõudmine on vastuolus kahju hüvitamise eesmärgiga (VÕS § 127 lg 1), milliseks on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Tarbija ei maksnud esimesel parandamisel andmete säilitamise eest, tarbijal ei lasunud sama töö uuesti tegemisel kohustust maksta andmete säilitamise tasu. Neil asjaoludel on tarbija nõue 30,49 euro ulatuses põhjendatud, kaupleja peab selle summa tarbijale tagastama. Komisjon rahuldab tarbija nõude.

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/