

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07799
Otsuse kuupäev 19.07.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Klick Eesti AS (11199045)

Tarbija nõue Lepingust taganemine. Rahaline nõue 1115,98 eurot.

Resolutsioon:

- Rahuldada tarbija avaldus.
- Kaupleja peab tagastama tarbijale 1115,98 eurot.
- Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pool otsusega ei nõustu, on tal õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 10.04.2026.a kaupleja e-poest teleri Sony 65“ KD65X85L 4k UHD, hinnaga 1115,98 eurot (Tellimuse kinnitus nr. #2000246117). Kätte sai tarbija teleri 17.04.2026 a.

Tarbija avalduse kohaselt andis kuller teleri üle kortermaja trepikojas ja lahkus koheselt. Peale pakendi avamist proovis tarbija telerit tööle panna, kui pilti ei tulnud ette ja selgus, et teleril on ekraani all keskel ääres on kuni 10 cm laiune muljumisjalg koos pragunenud ekraaniga, samuti on keset ekraani vertikaalne sisemine pragu. Tarbija kinnitusel tundus teleri pakend tolmu ja räsitud (Fotod pakendist saatis tarbija nii transpordiettevõttele, kui ka kauplejale).

Tarbija saatis kirja samal päeval transpordiettevõttele ja 20.04.2026.a ka kauplejale ja soovis lahendusena uut telerit ning tagastas 02.05.2026.a teleri ilma pakendita poodi. Tarbijale vastati, et ilma originaalpakendi olemasoluta ei saa tõendada, kas teleri vigastused on üldse pakendi täkete kohal ning kas teler on saanud transpordis kahjustada. Lisaks viidati e-poe tingimustele. Kaupleja keeldus ostusumma tagastamisest.

Tarbija eeldas enda sõnul, et sama pakendiga telerit kaubanduses müüki ilmselt ei pandaks, vaid teler läheb utiliseerimisele ja ei pidanud pakendi alles hoidmist vajalikuks. Pakendit ei jätanud tarbija alles praktilistel kaalutlustel, sest ei soovinud hoida uues korteris suuremõõdulist ja tugevalt määrdunud pakendit ega ka hunnikut polüstürooli teadmata ajaks.

Peale kaupleja selgitusi tarbijavaidluse menetluse käigus, lisan tarbija, et ta ei nõustu kaupleja seisukohtadega. Pakendi kahjustus oli olemas ning see on fikseeritud fotodel ja kauba üleandmisel eraldi märke tegemata jätmine ei tähenda, et kahjustust ei olnud. Tarbija ei saanud mõistlikult

eeldada enne teleri lahtipakkimist, et pakendi vähene kahjustus tähendab ka ekraani sisemist vigastust. Tarbija ei usu, et teleri pakend avati ja toote terviklikkust kontrolliti ka kauba üleandmise hetkel kullerile.

Tarbija tõstis teleri kahekesi kastist püstises asendis välja ja asetaski alusjalgadele. Sel hetkel polnud ekraani vertikaaltriipudele ühtki viidet, ekraani all osas olev muljumisjälgi tundus muust ekraanist pisut heledam, aga mitte mehaaniliselt defektne. Tarbija arvas, et t ekraani katab kaitsekile, milles on õhumull sees. Defektide olemus selgus teleri vooluvõrku ühendamisel – ekraan oli pime ja valgustusid üksnes vigastatud kohad.

Kaupleja väide, et on eluliselt ebausutav, et tarbija paigaldas teleri kasutusvalmidusse seisundis, kus mehaanilised vigastused olid väidetavalt ilmselged ja nähtavad, on meelevaldne. Kaupleja ei ole tõendanud, et kahjustus tekkis tarbija tegevuse tõttu.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastuse kohaselt ei ole toote üleandmisel fikseeritud, et toote pakend oleks rikutud/löögijälgedega, kuid ca. tund peale toote kohaletoimetamist saatis tarbija kullerfirmale kirja, et pakend on rikutud ja teleri ekraanil jooksevad triibud.

Kaupleja viitab ka oma müügingimustele, mille kohaselt oleks vigastatud pakendi korral saanud kauba vastuvõtmisest loobuda. Kuna vigastusi üleandmishetkel ei fikseeritud, siis ei ole tagantjärele enam võimalik kindlaks teha, kas vigastused olid juba üleandmishetkel või tekkisid need toote pakendist väljavõtmise või ülespanemise hetkel.

Kaupleja sõnul ei ole tänu pakendi puudumisele võimalik kindlaks teha, kas teleri vigastus asetseb üldse kohas, kus pakendist tehtud pildil on täke ning kas täke on lihtsalt muljumisjälgi pappkastil või oli vigastus läbiv ning katki oli ka sisemine pehmendus, sest originaalpakend puudus. Tarbija on asitõendid hävitanud.

Kaupleja on arvamisel, et ekraanil olev löögijalg on tugev ja hästi märgatav, mistõttu ei tundus usutav, et enne teleri paigaldamist ei olnud kahjustust näha. Kaupleja on seisukohal, et vigastus tekkis toote ülespanemisel.

Toode on kaotanud oma väärtuse ja ostuhinna tagastamise nõuet kaupleja põhjendatuks ei pea.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud poolte seisukohtade ja esitatud tõenditega, leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada.

Poolte vahel sõlmiti tarbijalemüügi leping VÕS § 208 tähenduses. Kaupleja kohustus andma tarbijale üle lepingutingimustele vastava televiisori ning tarbija kohustus tasuma selle eest kokkulepitud hinna. Tarbija tasus kogu lepingujärgse summa.

VÕS § 217 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, sealhulgas kvaliteedi, kirjelduse, funktsionaalsuse ja muude omaduste poolest, mida ostja võib seda liiki asjalt tavapäraselt eeldada. Uus televiisor, mille ekraan on purunenud, millel puudub tavapärane pilt ning mida ei saa eesmärgipäraselt kasutada, ei vasta ilmselgelt lepingutingimustele. Kaupleja ei ole asja lepingutingimustele mittevastavust vaidlustanud. Vaidlus puudutab seda, kas kahjustus oli olemas juba kauba tarbijale üleandmisel või tekkis pärast üleandmist tarbija tegevuse tagajärjel.

VÕS § 218 lg 1 järgi vastutab müüja tarbijalemüügi korral asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis oli olemas asja ostjale üleandmisel, isegi kui puudus ilmneb hiljem. VÕS § 218 lg 2 järgi eeldatakse tarbijalemüügi korral, et ühe aasta jooksul asja üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Esimese aasta jooksul ilmnenu puuduse korral lasub müüjal kohustus tõendada, et puudust üleandmisel ei olnud või et see tekkis pärast üleandmist tarbijast tuleneva asjaolu tõttu.

Sama põhimõtte tuleneb direktiivi (EL) 2019/771 artikli 11 lõikest 1. Direktiivi kohaselt eeldatakse ühe aasta jooksul üleandmisest ilmnenu mittevastavuse olemasolu üleandmise ajal, kui müüja ei tõenda vastupidist või kui eeldus ei ole vastuolus kauba või puuduse olemusega. Direktiivi põhjenduse 45 kohaselt peab tarbija sel ajal tõendama kauba mittevastavuse ja selle ilmnemise, kuid mitte puuduse tehnilist põhjust ega asjaolu, millise konkreetse sündmuse tagajärjel puudus tekkis. Müüja peab eelduse ümberlükkamiseks tõendama, et mittevastavust üleandmise ajal ei esinenud.

Euroopa Kohus selgitas kohtuasjas C-497/13, Faber, samasisulise tõendamiskoormise eelduse kohta, et tarbija peab näitama, et kaup ei vasta lepingule ja et puudus ilmnis seaduses ette nähtud perioodi jooksul. Tarbija ei pea tõendama puuduse põhjust ega seda, et põhjus on omistatav müüjale. Seejärel peab müüja tõendama, et puudust üleandmise ajal ei olnud. Kuigi nimetatud kohtuasi puudutas direktiivi 1999/44/EÜ varasemat regulatsiooni, on järeldus asjakohane ka direktiivi (EL) 2019/771 artiklis 11 sätestatud sisuliselt samalaadse eelduse tõlgendamisel.

Käesolevas asjas on tarbija tõendanud nii kauba lepingutingimustele mittevastavuse kui ka puuduse ilmnemise kohe pärast kauba üleandmist. Kaupleja enda tehniline dokument kinnitab, et televiisoril on füüsiline kahjustus ja seadet ei parandatud. Tarbija teatas kahjustusest kullerettevõtjale vähem kui tund pärast kauba kättesaamist. Tema esialgses kirjas kirjeldatud kahjustused vastavad hilisemas menetluses kirjeldatud ja kaupleja poolt tuvastatud kahjustustele. Tegemist ei ole olukorraga, kus tarbija oleks puudusest teatanud päevi või nädalaid pärast seadme kasutamist.

Komisjon ei pea seadusest tulenevat eeldust vastuolus olevaks puuduse olemusega. Ekraani füüsiline purunemine võib tekkida nii enne kauba tarbijale üleandmist, sealhulgas ladustamisel, laadimisel või transportimisel, kui ka pärast üleandmist. Tegemist ei ole sellise puudusega, mis saaks oma olemuselt tekkida üksnes tarbija tegevuse või pärast üleandmist aset leidnud ilmse välise sündmuse tagajärjel. Seetõttu ei vabasta kahjustuse mehaaniline iseloom kauplejat VÕS §

218 lg-s 2 sätestatud tõendamiskoormisest.

Kaupleja esitatud asjaolud ei lükka seadusest tulenevat eeldust ümber.

Esiteks ei tõenda üleandmisel märkuse tegemata jätmine seda, et televiisori ekraan oli üleandmisel terve. Televiisor anti tarbijale üle pakendis. Ekraani seisundit ei olnud võimalik kontrollida enne suuremõõdulise pakendi avamist, televiisori väljatõstmist ja seadme sisselülitamist. Tarbijal ei olnud kohustust avada ja käivitada 65-tollist televiisorit kortermaja trepikojas kulleri juuresolekul.

VÕS §-s 219 sätestatud kohustus ostetud asi viivitamata üle vaadata kehtib ostjale, kes sõlmib müügilepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Tarbijale samasugust viivitamatut professionaalset ülevaatomiskohustust seadusest ei tulene. Tarbijalemüügi korral peab tarbija VÕS § 220 järgi puudusest müüjale teatama kahe kuu jooksul pärast sellest teadasaamist. Tarbija teatas puudusest kullerettevõtjale samal päeval ja kauplejale kolme päeva pärast, mistõttu oli teade ilmselgelt õigeaegne.

Kaupleja müügingimuste punkt 3.18 võib anda tarbijale võimaluse nähtavalt kahjustatud pakendiga kauba vastuvõtmisest keelduda, kuid sellest ei tulene, et märkuse tegemata jätmisel kaotab tarbija kõik seadusest tulenevad õigused hiljem avastatud puuduse korral. Samuti ei saa saatelehele antav üldine kinnitus olla ümberlükkamatuks tõendiks selle kohta, et suletud pakendis olnud seadmel puudusid sisemised või alles sisselülitamisel avalduvad kahjustused.

VÕS § 237 kohaselt ei või tarbijalemüüki reguleerivatest kohustuslikest sätetest tarbija kahjuks kõrvale kalduda. Direktiivi (EL) 2019/771 artikkel 21 keelab samuti lepingutingimuse, mis vähendab tarbija seadusest tulenevat kaitset enne puudusest müüjale teatamist. Kaupleja tüüptingimust ei saa seetõttu tõlgendada viisil, mis muudaks VÕS § 218 lg-s 2 sätestatud tõendamiskoormise tarbija kahjuks vastupidiseks.

Teiseks ei tõenda originaalpakendi puudumine, et kahjustuse põhjustas tarbija. Pakendi säilitamine oleks võimaldanud teha täiendavaid võrdlusi ning selle äraviskamine vähendab kahtlemata võimalust sündmuste täpset tehnilist käiku tagantjärele rekonstrueerida. Sellest ei tulene aga automaatselt, et seadusest tulenev tõendamiskoormis läheb üle tarbijale või et kõik ebaselgusest tulenevad tagajärjed tuleb jätta tema kanda.

Seadus ei sätesta, et tarbija kaotab puudusega kauba korral õiguskaitsevahendid, kui originaalpakend ei ole alles. Pakend võib olla vajalik kauba turvaliseks vedamiseks või tehnilise põhjuse hindamiseks, kuid pakendi puudumine ei kõrvalda televiisori lepingutingimustele mittevastavust ega tõenda kahjustuse tekkimise aega. Tarbija säilitas pakendi seisundi kohta foto, millelt on näha, et pakendil esines mitmeid kahjustusi. Kaupleja ei ole esitanud tõendit, et pakend oli kauba tarbijale üleandmisel kahjustusteta.

Kolmandaks ei tõenda kaupleja tehnilise kontrolli tulemus, et kahjustuse põhjustas tarbija. Tehnilises dokumendis on märgitud üksnes, et tegemist on füüsilise, mitte tootjapoolse defektiga. Füüsiline kahjustus ei ole samastatav tarbija põhjustatud kahjustusega. Füüsiline vigastus võis tekkida ka enne tarbijale üleandmist, sealhulgas kaupleja tarneahelas.

Tehnilises dokumendis ei ole kirjeldatud kahjustuse tekkemehhanismi, löögi võimalikku suunda, kahjustuse vanust ega muid asjaolusid, mille alusel saaks järeldada, et kahjustus tekkis televiisori

alusjalgadele asetamisel. Samuti ei ole esitatud eksperdiarvamust, mille kohaselt oleks tarbija kirjeldatud viisil televiisori pakendist väljatõstmine niisuguse kahjustuse tõenäoline põhjus.

Vastupidi, kaupleja enda vastuvõtudokumendis märgiti, et televiisoril ei olnud vastuvõtja hinnangul kasutusjärgi. See asjaolu ei tõenda iseseisvalt, et kahjustus oli olemas üleandmisel, kuid ei toeta kaupleja väidet, et tarbija kahjustas televiisorit selle paigaldamisel või kasutamisel.

Neljandaks on tarbija käitumine olnud ajaliselt järjepidev. Ta avas pakendi kohe pärast kättesaamist, kirjeldas kahjustust vähem kui tund pärast üleandmist ning esitas fotod. Tarbija kirjeldas juba esimeses teates nii ekraani alumise osa vigastust, vertikaalset pragu kui ka pakendi räsitud seisundit. Puudub tõend selle kohta, et televiisor kukkus tarbija valduses maha, sai löögi või seda käsitleti muul viisil mittenõuetekohaselt.

Kaupleja seisukoht, et televiisori ülespanemine oli kahjustuse nähtavust arvestades eluliselt ebausutav, on oletus. Tarbija selgitas, et väljalülitatud ekraani alumises osas olev heledam ala tundus talle kaitsekile all oleva õhumullina ning vertikaalne kahjustus ilmnis alles seadme sisselülitamisel. Komisjoni hinnangul ei ole see selgitus sedavõrd ebausutav, et see lükkaks ümber seadusest tuleneva eelduse ja tarbija kohe pärast üleandmist esitatud teate.

Seega on tõendamata kaupleja väide, et televiisori kahjustus tekkis pärast tarbijale üleandmist. Kuna tõendamiskoormis lasus kauplejal, tuleb lahendamata kahtlus kahjustuse tekkimise aja suhtes jätta kaupleja kanda.

Asjaolu, et televiisori vedas kohale kaupleja lepingupartnerist kullerettevõtja, ei vabasta kauplejat vastutusest tarbija ees. VÕS § 214 lg 2 järgi läheb asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko üldjuhul ostjale üle asja üleandmisega. Direktiivi 2011/83/EL artikli 20 järgi läheb kaupleja korraldatud tarne puhul riisiko tarbijale üle siis, kui tarbija või tema nimetatud kolmas isik, kes ei ole vedaja, saab kauba füüsiliselt enda valdusse. Kaupleja võimalik nõue kullerettevõtja, tarnija või muu tarneahelas osalenud isiku vastu ei piira tarbija nõuet tema lepingupartneriks oleva kaupleja vastu.

Tarbija nõudis pärast puuduse avastamist esialgu televiisori asendamist. VÕS § 222 järgi on tarbijal lepingutingimustele mittevastava asja korral üldjuhul õigus nõuda asja parandamist või asendamist. Parandamine või asendamine peab toimuma tasuta, mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Müüja võib asja lepingutingimustega vastavusse viimisest keelduda üksnes seaduses sätestatud alustel. Need põhimõtted vastavad direktiivi (EL) 2019/771 artiklitele 13 ja 14.

Kaupleja ei parandanud ega asendanud televiisorit. Kaupleja teatas, et ei tagasta ostuhinda ega anna tarbijale uut televiisorit ning et purunenud televiisor tagastatakse tarbijale või utiliseeritakse. Seega teatas kaupleja sisuliselt, et ta ei vii kaupa lepingutingimustega vastavusse.

VÕS § 223 lg 1 punktide 4 ja 5 järgi võib tarbija lepingust taganeda, kui puudus on nii tõsine, et õigustab kohest taganemist, või kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Direktiivi (EL) 2019/771 artikli 13 lõige 4 sätestab samad alused.

Ekraani ulatusliku füüsilise kahjustuse tõttu kasutuskõlbmatu uus televiisor on olulise puudusega

kaup. Kaupleja ise leidis, et remont ei ole otstarbekas ja toode on kaotanud oma väärtuse. Selline puudus ei ole väheoluline. Kaupleja on keeldunud puudust kõrvaldamast ja uut televiisorit üle andmast. Tarbijal oli seetõttu õigus müügilepingust taganeda.

Tarbija komisjonile esitatud avaldusest ja kauplejale teatatud nõudest nähtub üheselt tema tahe lepinguline suhe lõpetada ning saada tagasi tasutud summa. VÕS § 188 lg 1 tähenduses on taganemisavaldus seega tehtud. Puudusega televiisor on juba kaupleja valduses.

Kaupleja viide sidevahendi abil sõlmitud lepingust 14 päeva jooksul põhjust avaldamata taganemisele ja kauba väärtuse vähenemisele ei ole vaidluse lahendamisel määrav. Tarbija nõue ei põhine sellel, et talle ei meeldinud lepingutingimustele vastav televiisor või et ta soovis kasutuskõlbliku kauba põhjuseta tagastada. Nõue põhineb kaupleja lepingurikkumisel ehk purunenud ja kasutuskõlbmatu kauba üleandmisel.

Põhjuseta taganemise korral kohaldatavad kauba proovimise ja väärtuse vähenemise reeglid ei asenda puudusega kauba kohta sätestatud õiguskaitsevahendeid. Kaupleja ei või puudusega kauba eest ostuhinna tagastamisest keelduda üksnes põhjusel, et pakendit ei ole alles, kui kaupleja ei ole tõendanud, et kauba väärtus vähenes tarbija tegevuse tõttu pärast üleandmist.

VÕS § 189 lg 1 järgi võib lepingust taganemise korral kumbki pool nõuda lepingu alusel üleantu tagastamist. Direktiivi (EL) 2019/771 artikli 16 kohaselt tagastab tarbija lepingu lõpetamisel kauba müüjale ning müüja tagastab tarbijale tasutud hinna. Televiisor on kauplejale üle antud, mistõttu on tarbija tagastamiskohustus täidetud.

Tarbija tasus lepingu alusel kokku 1115,98 eurot. Summa sisaldas 1090,99 euro suurust televiisori hinda ja 24,99 euro suurust tarne- ja käitlemistasu. Lepingust taganemisel tuleb taastada lepingu sõlmimisele eelnenud olukord ning kauplejal tuleb tagastada kogu lepingu alusel saadud summa. Seetõttu kuulub tarbijale tagastamisele 1115,98 eurot.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbijale anti üle lepingutingimustele mittevastav televiisor. Puudus ilmnes kohe pärast üleandmist ning kaupleja ei ole ümber lükanud seadusest tulenevat eeldust, et puudus oli olemas üleandmise ajal. Kaupleja keeldus asja lepingutingimustega vastavusse viimisest. Tarbija taganes lepingust kehtivalt ja kaupleja peab tagastama talle 1115,98 eurot.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/