

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07955
Otsuse kuupäev 21.07.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja SMARTECH SHOP OÜ (12838085)

Tarbija nõue Asja asendamine, kahju hüvitamine

Resolutsioon:

- Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.
- Kohustada Smartech Shop OÜ-d asendama 12.09.2024 arve nr T239518 alusel tarbijale müüdud puudusega ADATA XPG Gammix S70 BLADE 1000GB SSD sama mudeli tootega.
- Kui sama mudelit ei ole objektiivselt võimalik hankida, peab Smartech Shop OÜ tarbija nõusolekul asendama puudusega asja uue vähemalt samaväärsete tehniliste näitajatega SSD-kettaga. Asendamise ning asendustoote tarbijale üleandmise või saatmisega seotud vajalikud kulud kannab Smartech Shop OÜ.
- Jätta tarbija eraldiseisev kahju hüvitamise nõue muus osas rahuldamata, sest tarbija ei ole tõendanud eraldiseisva rahalise kahju tekkimist ega selle suurust.

Komisjoni otsuse järgimiseks on kaupljal 30 päeva, arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega.

- 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 samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija soetas 12.09.2024. a kaupleja e-poest kõvaketta ADATA XPG Gammix S70 BLADE 1000GB (arve nr T239518) maksumusega 77 eurot.

Tarbija on viinud toote 19.03.2026. a müüjale remonti ja soovinud saada toote asendamist.

Tarbija ei nõustu kauplejaga, et viimase teatel utiliseeris hoolduskeskus seadme ja kuivõrd turuhinnad on tõusnud ei ole kaupljal võimalik toodet asendada.

Tarbija soovib, et lisaks müügigarantiile ja tootjagarantiid omanud toode asendataks samaväärse või paremaga, mida tootjagarantii raames oleks kindlasti tehtud ja teiste kohalike poodide kaudu

ka alati tehtud. Alternatiivina oleks tarbija nõus ka samas seisus oleva toote tagastamisega, mille ta saaks ise tootjagarantiisse saada, ent leiab, et sellega seonduvad kulud (saatmiskulud) peaks kandma müüja.

Kaupleja seisukoht:

Toode võeti garantiimenetlusse 19.03.2026. Autoriseeritud hoolduskeskus tuvastas tootel tootmisdefekti, mida ei olnud võimalik parandada. Vastavalt rahvusvahelisele elektroonikaseadmete garantiipraktikale ja tootjatehase (ADATA) reeglitele kantakse parandamatud defektsed seadmed hoolduskeskuses maha (utiliseeritakse), kuna need kujutavad endast elektroonilisi jäätmeid ning neid ei tagastata turule turvalisuse ja andmekaitse kaalutlustel. Müüjal puudub seaduslik alus ja võimalus nõuda tootja hoolduskeskusest utiliseeritud seadme füüsilist tagastamist. Hoolduskeskus väljastas müüjale kreeditarve, kuna antud tooteasendust tootja poolt samadel tingimustel enam ei pakutud.

Antud juhul on toote asendamine müüjale ebamõistlikult koormav ja majanduslikult võimatu järgmistel asjaoludel: toote ostust on möödunud märkimisväärne aeg (ca poolteist aastat), mille jooksul on globaalne mäluikiipide turg drastiliselt muutunud. Toote turuhind on tõusnud rohkem kui kaks korda. Nõue, et müüja peaks ostma jaemüügiturult uue toote poole kallima hinnaga, et asendada poolteist aastat kasutatud seade, tekitaks müüjale põhjendamatut ja ebaproportsionaalset kahju, mis on vastuolus VÕS § 222 lg 1 mõttega. Tarbija viited "laojääkidele" ei oma õiguslikku alust, kuna uued kaubapartiid on sisse ostetud juba uute, kõrgete hulgihindadega ning müüja laoseis on dünaamiline äriinfo.

Müüja on täitnud oma seadusest tulenevad kohustused maksimaalses ulatuses, tühistanud müügilepingu ning tagastanud tarbijale 100% toote algsest ostusummast.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kogutud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija avaldus tuleb osaliselt rahuldada.

Poolte vahel sõlmiti tarbijalemüügileping VÕS § 208 lõigete 1 ja 4 tähenduses. VÕS § 217 järgi peab müüja andma ostjale üle lepingutingimustele vastava asja. VÕS § 218 lõike 2 kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi korral asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja ostjale üleandmisest.

Toode osteti 12.09.2024 ning anti puuduse tõttu kauplejale 19.03.2026. Puudus ilmnes seega kaupleja kaheaastase vastutusaja jooksul.

Puudus ilmnes rohkem kui ühe aasta möödumisel asja üleandmisest. Seetõttu ei kohaldu käesoleval juhul tarbija kasuks eeldus, et puudus oli olemas juba asja üleandmise ajal. Sellel ei ole siiski vaidluse lahendamisel määravat tähendust, sest kaupleja on ise kinnitanud, et tootel tuvastati tootmisdefekt ja seda ei olnud võimalik parandada. Kaupleja ei ole väitnud, et puuduse põhjustas tarbija tegevus või asja ebaõige kasutamine.

Seega on tõendatud, et tarbijale üle antud toode ei vastanud lepingutingimustele, puudus oli oluline ja kaupleja vastutab puuduse eest.

VÕS § 222 kohaselt on puudusega asja lepingutingimustele vastavusse viimise esmasteks viisideks asja parandamine ja asendamine. Tarbija valik parandamise ja asendamise vahel ei ole piiramatu. Müüja võib tarbija valitud viisist keelduda, kui see on võimatu või põhjustab teise esmase õiguskaitsevahendiga võrreldes ebaproportsionaalseid kulusid. Müüja võib asja lepingutingimustele vastavusse viimisest täielikult keelduda, kui nii parandamine kui ka asendamine on võimatud või põhjustaksid talle kõiki asjaolusid arvestades ebamõistlikult suuri kulusid.

Proportsionaalsuse hindamisel tuleb arvestada muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud lepingutingimustele vastavana, puuduse olulisust ning seda, kas tarbija saab kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta.

TTJA avaliku juhise järgi on puudusega kauba korral tarbijal esmalt õigus nõuda asja tasuta parandamist või asendamist. See, kumb viis on konkreetsetel asjaoludel sobivam, tuleb poolte vahel kokku leppida ning praktikas valib sageli kaupleja, kas toode parandada või asendada. Samas muutuvad ostuhinna alandamine ja lepingu lõpetamine asjakohaseks alles siis, kui parandamine või asendamine ei ole võimalik, ebaõnnestub, seda ei tehta mõistliku aja jooksul või see põhjustab tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi.

Käesolevas asjas ei ole parandamise ja asendamise vahel enam tegelikku valikut, sest kaupleja on kinnitanud, et toodet ei ole võimalik parandada. Seetõttu jäi asja lepingutingimustele vastavusse viimise esmase viisina alles asja asendamine.

Kaupleja saab asendamisest keelduda juhul, kui ta tõendab, et asendamine on objektiivselt võimatu või põhjustaks talle kõiki asjaolusid arvestades ebamõistlikult suuri kulusid.

Kaupleja väide, et tema hoolduskeskus või tavapärane tarnija ei andnud talle sama toodet tasuta asenduseks, ei tõenda asja asendamise objektiivset võimatust. Asendamise võimatust ei saa samastada sellega, et kaupleja tavapärane tarnija lahendas enda ja kaupleja vahelise suhte kreeditarve väljastamisega.

Kaupleja ei ole esitanud tootja ega tarnija vastust, millest nähtuks, et sama mudel oli tootmisest kõrvaldatud või seda ei olnud võimalik mõistlikult kasutatavate hankekanalite kaudu saada. Samuti ei ole kaupleja esitanud tõendeid võimaliku samaväärse asendustoote puudumise kohta.

Kaupleja enda väite kohaselt oli sama mudeli turuhind ligikaudu 170–177 eurot. Kaupleja vastuväide ei põhine seega eelkõige sellel, et toodet turul üldse ei olnud, vaid sellel, et toote hind oli vahepeal oluliselt tõusnud.

Toote hinnatõus 77 eurolt ligikaudu 170–177 euroni on asendamisnõude proportsionaalsuse hindamisel oluline asjaolu. Hinnatõusu ei saa pidada õiguslikult tähtsusetuks. Samas ei piisa üksnes algse ostuhinna ja hilisema jahinna võrdlemisest, et tuvastada asendamisega kaasnevad ebamõistlikult suured kulud.

Jaehind ei ole tingimata võrdne kaupleja tegeliku asendamiskuluga. Kaupleja ei ole esitanud sama

toote või võimaliku samaväärse asendustoote sisseostuhinda, tarnijate hinnapakumisi, tõendeid teiste mõistlike hankekanalite kontrollimise kohta ega arvutust selle kohta, milline oleks asendamise tegelik netokulu.

Kaupleja on väitnud, et hoolduskeskus väljastas talle puudusega toote eest kreditarve. Kaupleja ei ole kreditarvet esitanud ega selle summat avaldanud. Seetõttu ei ole komisjonil võimalik hinnata, millises ulatuses hüvitati kauplejale puudusega toote väärtus ning milline oleks uue toote hankimise tegelik lisakulu pärast saadud krediti arvestamist.

Kaupleja ei ole esitanud ka tõendeid selle kohta, kas tootja, tarnija või hoolduskeskus oleks saanud anda sama või samaväärse asendustoote või muu täiendava hüvitise. Kaupleja üldine väide, et asendust ei pakutud „samadel tingimustel“, ei võimalda tuvastada, millistel tingimustel asendamist küsiti ega milliseid muid lahendusi kontrolliti.

Puudus oli oluline. SSD-ketast ei olnud võimalik kasutada ning kaupleja kinnitusel ei olnud seda võimalik parandada. Kaupleja pakutud 77 euro tagastamine ei võimaldaks tarbijal kaupleja enda esitatud hinnataseme järgi soetada sama või samaväärset uut toodet. Tarbijal tuleks samaväärse asja saamiseks tasuda oluline lisasumma.

Seetõttu põhjustaks üksnes esialgse ostuhinna tagastamine tarbijale asendamisega võrreldes märkimisväärse majandusliku erinevuse ja ebamugavuse. Seda tuleb arvestada koos puuduse olulisuse ja parandamise võimatusega.

Tarbijavaidluste komisjoni 04.06.2025 otsuses nr 19-1/25-02525 rahuldati tarbija nõue ning kohustati kauplejat kõlar parandama või parandamise võimatuse või ebaotstarbekuse korral uue lepingutingimustele vastava kõlariga asendama. Komisjon rõhutas, et kui kaupleja tugineb VÕS § 222 lõikes 2¹ sätestatud keeldumise alustele, peavad need vaidluses olema tuvastatud.

Komisjoni 22.12.2020 otsuses nr 19-1/20-12535-011 selgitati, et tarbijal on õigus nõuda asja parandamist või asendamist ning kaupleja võib asendamisest keelduda mõjuval põhjusel, näiteks kui asja enam ei toodeta, samaväärset asja ei ole võimalik hankida või hankimine põhjustab kauplejale ebamõistlikke kulusid. Selles vaidluses ei olnud kaupleja nimetatud asjaolusid tõendanud ning komisjon kohustas teda asja asendama.'

Komisjoni 07.12.2022 otsuses nr 19-1/22-11200-010 mõisteti tarbijale välja ostuhind olukorras, kus tarbija ise oli esitanud alternatiivselt kas asja asendamise või müügilepingust taganemise nõude. Otsus ei toeta seisukohta, et kaupleja võiks tarbija valitud asendamisnõude alati omal algatusel ostuhinna tagastamisega asendada.

Kõiki asjaolusid kogumis hinnates leiab komisjon, et kaupleja ei ole tõendanud asja asendamise objektiivset võimatust ega esitanud piisavaid andmeid, mille alusel saaks asendamise tegelikke kulusid pidada VÕS § 222 tähenduses ebamõistlikult suureks.

Kaupleja on tõendanud üksnes seda, et sama mudeli jaehind oli ostuhinnaga võrreldes tõusnud. Kaupleja on jätnud tõendamata oma tegeliku netokulu, saadud kreditarve mõju ning võimalike teiste hankekanalite või samaväärsete asendustoodete puudumise.

Kaupleja viide asja ligikaudu poolteiseaastasele kasutamisele ei anna alust tarbijalt asendustoote

hinnavahet või kasutushüvitist nõuda. Euroopa Kohus leidis kohtuasjas C-404/06 *Quelle*, et puudusega asja uuega asendamisel ei või müüja nõuda tarbijalt hüvitist puudusega asja varasema tavapärase kasutamise eest. Sama põhimõte on kajastatud kehtivas tarbijalemüügi regulatsioonis.

Kauplejal ei olnud õigust asendada tarbija esitatud asendamisnõuet ühepoolset poekrediidi või ostuhinna tagastamisega.

VÕS § 223 järgi on ostuhinna alandamine ja müügilepingust taganemine tarbija teised õiguskaitsevahendid. Need muutuvad kohaldatavaks muu hulgas siis, kui müüja ei ole asja parandanud või asendanud, on õiguspäraselt keeldunud asja lepingutingimustele vastavusse viimisest või ei ole seda teinud mõistliku aja jooksul. Säte ei anna müüjale iseseisvat õigust lõpetada tarbijalemüügileping põhjusel, et müüja eelistab asendamise asemel tagastada esialgse ostuhinna.

Tarbija ei ole müügilepingust taganenud. Tarbija on vastupidi järjepidevalt nõudnud asja asendamist ning lükanud poekrediidi ja ostuhinna tagastamise tagasi. Tarbija kandis kaupleja ühepoolset makstud 77 eurot kauplejale tagasi.

Seetõttu ei lõpetanud kaupleja tehtud makse müügilepingut ega kõrvaldanud tarbija asendamisnõuet.

Asjaolu, et kaupleja kasutas pretensiooni lahendamisel enda valitud hoolduskeskust, ei vähenda kaupleja seadusest tulenevat vastutust tarbija ees. Tarbija lepingupartner on Smartech Shop OÜ. Kaupleja sisemised suhted tootja, tarnija ja hoolduskeskusega ei piira tarbija õigust esitada kaupleja vastu VÕS §§-dest 218 ja 222 tulenevaid nõudeid.

Tarbija andis SSD-ketta kauplejale üle puuduse kõrvaldamiseks, mitte omandiõigusest loobumiseks ega asja tingimusteta hävitamiseks. Kaupleja ei ole esitanud tõendit selle kohta, et tarbija andis nõusoleku asja utiliseerimiseks.

Remonditöö akti nr R3917 punkti 2 kohaselt tagastatakse remonti või hooldusesse toodud seade kliendile remondiakti alusel. Akti punktis 7 on märgitud, et juhul, kui toodet ei ole võimalik remontida ja viga on tekkinud tootja süül, vahetatakse toode välja. Kui parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub, on tarbijal õigus müügilepingust taganeda ja raha tagasi nõuda.

Akti punkt 11 ei anna kauplejale üldist õigust garantiimenetlusse antud seadet viivitamata utiliseerida. Selle punkti kohaselt peab klient seadme ära viima ühe kuu jooksul hetkest, kui talle teatati seadme valmimisest või edastati kliendi vastust ootav teave. Alles tähtaja ületamisel on kauplejal akti sõnastuse järgi õigus seade remondi- või laokulude katteks realiseerida.

Käesolevas asjas ei ole tõendatud, et tarbijale teatati valmis või tagastamiseks oleva seadme vastuvõtmise võimalusest ning tarbija jättis selle ühe kuu jooksul vastu võtmata. Vastupidi, kirjavahetusest nähtub, et tarbija nõudis aktiivselt asja asendamist või tagastamist.

Esitatud remonditöö aktil on kaupleja esindaja nimi ja allkiri, kuid tarbija allkirja jaoks jäetud koht on täitmata. Seetõttu ei saa akti käsitada eraldi kahepoolset läbi räägitud kokkuleppena, mille järgi oleks kaupleja kohustatud asja tingimusteta asendama sõltumata VÕS §-s 222 sätestatud

eranditest.

Akt on siiski asjakohane kaupleja enda kirjeldatud menetluskorra ja toote vastuvõtmise tingimuste tõendina. Aktist ei tulene kauplejale õigust valida tarbija eest müügilepingust taganemist ega hävitada toode enne pooltevahelise õigussuhte lahendamist.

Kaupleja üldine viide elektroonikajäätmete käitlemise, turvalisuse ja andmekaitse nõuetele ei tõenda konkreetse asja tarbija nõusolekuta hävitamise õigust. Komisjon ei saa esitatud tõendite põhjal kindlaks teha, kas, millal ja kelle poolt toode tegelikult utiliseeriti. Kaupleja ei ole selle kohta dokumente esitanud.

Tarbija täitis enda kohustuse teha puudusega asi kauplejale kättesaadavaks, andes selle 19.03.2026 kaupleja valdusse. Kaupleja või tema kasutatud hoolduskeskuse hilisem tegevus ei saa panna tarbijat halvemasse olukorda ega anda kauplejale õigust asendamisnõudest keelduda.

Tarbija esitas puudusega asja tagastamise nõude alternatiivselt juhuks, kui asja asendamine ei ole võimalik. Nõuded tuleb seetõttu lahendada tarbija määratud järjekorras.

Esmalt tuleb otsustada, kas tarbijal on õigus nõuda asja asendamist. Alles juhul, kui asendamisnõue jääks rahuldamata selle võimatuse või ebaproportsionaalsuse tõttu, tuleks hinnata tarbija alternatiivset nõuet sama puudusega asja tagastamiseks ning sellega seotud saatmiskulude kandmiseks.

Komisjon rahuldab tarbija esmase asendamisnõude. Seetõttu ei ole saabunud tingimus, mille puhuks tarbija esitas alternatiivse tagastamisnõude, ning alternatiivset nõuet ei ole vaja eraldi sisuliselt lahendada ega rahuldamata jätta.

ADATA vastustest ei saa teha kindlat järeldust, et tootja oleks kõnealuse SSD-ketta tingimata asendanud. Tootja vastus oli tingimuslik ning lõplik otsus eeldas asja füüsilist kättesaamist ja kontrollimist.

Esitatud tõendid näitavad siiski, et tootjagarantii oli seerianumbri kontrolli järgi kehtiv kuni 30.09.2029 ning tootja oli põhimõtteliselt valmis asja vastu võtma, kontrollima ja garantiitingimuste täidetuse korral asendama. Kaupleja ei ole esitanud enda vastupidise väite toetuseks tootja garantiitingimusi ega tootja otsust, mille järgi tuli asi tingimata kohapeal utiliseerida ja tootjapoolne asendamine oli välistatud.

Seadusest tulenev kaupleja vastutus ja tootja antud müügigarantii on eraldiseisvad õigussuhted. Tootjagarantii olemasolu ei vabasta kauplejat seadusest tulenevast vastutusest. Samas ei tähenda tootjagarantii olemasolu iseenesest, et kaupleja oli kohustatud kasutama just tarbija kirjeldatud Taiwanile saatmise viisi. Kaupleja kohustus oli viia asi VÕS § 222 kohaselt lepingutingimustele vastavusse.

Tarbija on nimetanud ka kahju hüvitamise nõude, kuid ei ole esitanud asendamisnõudest eraldiseisva rahalise kahju kohta konkreetset lõplikku summat ega selle kandmist tõendavaid dokumente.

Tarbija ei ole esitanud uue SSD-ketta ostuarvet ega maksetõendit. Asendamisnõude rahuldamise

kõrval ei saa tarbijale välja mõista ka sama asja täit väärtust või turuhinna vahet, sest see tooks kaasa sama huvi kahekordse hüvitamise.

Tarbija ei ole kandnud ka 18,46 euro suurust saatmiskulu. Omniva kalkulatsioon näitab võimalikku tulevast kulu. Lisaks palus ADATA toodet enne garantiidõiguse kinnitamist ja lõplike saatmisjuhiste saamist mitte teele panna.

Kuna saatmiskulu oli seotud üksnes tarbija alternatiivse nõudega ning komisjon rahuldab esmase asendamisnõude, ei ole selle kulu kandmise tingimus saabunud. 18,46 eurot ei ole tarbijale tekkinud kahjuna välja mõistetav.

Tarbija viidatud vaidluse lahendamisele kulunud aeg ja tavapärane ebamugavus ei ole ilma täiendavate asjaolude ja tõenditeta rahaliselt hüvitatav varaline kahju. Tarbija ei ole tõendanud saamata jäänud tulu ega muud konkreetselt rahas mõõdetavat kahju.

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/