

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09474
Otsuse kuupäev 15.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Dlb Trading OÜ (11791329)

Tarbija nõue Lepingukohaste telefonilaadijate tasuta üleandmine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ja kohustada kauplejat andma tarbijale müügilepingu esemeks olnud mobiiltelefonide juurde müügikuulutuse kohaselt komplekti kuuluvad laadijad.

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 soetas 22.05.2026 kaupleja e-poes kaup24.ee mobiiltelefonid Myphone Halo ja tasus nende eest samal päeval kokku 58,15 eurot. Tarbija sai tooted kätte 26.05.2026 ning esitas kauplejale 27.05.2026 pretensiooni, kuna kummagi telefoniga ei olnud kaasas laadijat.

Tarbija selgitab, et lähtus telefonide ostmisel kaupleja e-poes avaldatud tooteinfost. Müügikuulutuses oli toote pakendi sisuna märgitud muu hulgas „aku, laadija, telefon, laadimisjaam“. Lisaks nähtus toote tehnilistest andmetest laadijaga seotud informatsioon, sealhulgas soovitatav laadimisvõimsus 5 W, ning toote juures oli laadijale viitav piktogramm.

Tarbija leidis pärast toodete kättesaamist, et telefonide pakendites puudusid voluvõrku ühendatavad laadijad. Tarbija pöördus kohe kaupleja poole ja nõudis müügikuulutuses kirjeldatud komplekti kuuluvaid laadijaid.

Kaupleja selgitas tarbijale, et telefonidega oli kaasas laadimiskaabel, kuid voluadapter ei kuulunud komplekti ning mõiste „laadija“ all tuleb mõista laadimislahendust või laadimiskaablit.

Tarbija sellise tõlgendusega ei nõustu. Tarbija hinnangul eristati müügikuulutuses laadijat teistest komplekti kuuluvatest osadest ning puudus teave selle kohta, et laadijana mõeldakse üksnes kaablit või et voluadapter tuleb eraldi juurde osta.

Kaupleja pakkus tarbijale hiljem võimalust saada 20 euro suurune kompensatsioon või tagastada tooted ja saada tagasi nende ostuhind. Tarbija nõustus esialgu kompensatsiooniga, kuid võttis samal päeval oma nõusoleku tagasi. Tarbija soovib jätkuvalt, et kaupleja annaks üle puuduvad laadijad.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustu.

Kaupleja selgitab, et tarbija sai tooted kätte 26.05.2026 ja teatas järgmisel päeval, et toodetega ei olnud kaasas laadijat, kuigi müügikuulutuse järgi pidi see kuuluma komplekti.

Kaupleja klienditeenindus selgitas tarbijale tootekomplekti sisu ning pakkus 01.06.2026 vaidluse lahendamiseks kahte alternatiivi: maksta tarbijale 20 euro suurune kompensatsioon, jättes kauba tarbijale, või lõpetada leping ning tagastada pärast toodete tagastamist tarbijale ostuhind.

Tarbija nõustus esialgu kompensatsiooniga, kuid võttis oma nõusoleku mõni tund hiljem tagasi. Tooted on jätkuvalt tarbija valduses.

Kaupleja rõhutab, et tal puudus eesmärk tarbijat eksitada. Toote juures avaldatud tehniline informatsioon pärines tarnijalt ning seda kasutati e-poe tootekirjelduses tavapärase müügiprotsessi käigus. Pärast tarbija pöördumist vaatas kaupleja tootekirjelduse üle ja täpsustas selle sõnastust, et vältida edaspidi erinevaid tõlgendusi. Kaupleja hinnangul ei tähenda tootekirjelduse muutmine eksitava teabe esitamist.

Kaupleja leiab, et on reageerinud tarbija pretensioonile mõistliku aja jooksul ja pakkunud vaidluse lahendamiseks sobivaid kompromisse. Kaupleja on jätkuvalt valmis kas tooted tagasi võtma ja ostuhinna tagastama või kandma tarbija kaup24.ee kontole 20 Kaup24 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijale müüdud asi vastama lepingutingimustele. VÕS § 217¹ lg 2 p 1 kohaselt peab muu hulgas asja kirjeldus ja muud omadused vastama kokkulepitud tingimustele ning sama lõike punkti 3 kohaselt peab asi olema üle antud koos kõigi kokkulepitud tarvikutega.

Pooled ei vaidle selle üle, et telefonidega ei olnud kaasas eraldiseisvaid vooluvõrku ühendatavaid laadijaid. Pooled vaidlevad selle üle, kas müügilepingu kohaselt pidid laadijad telefonide komplekti kuuluma.

Komisjonile esitatud müügikuulutuse kuvatõmmiselt nähtub, et telefoni pakendi sisuna oli märgitud „Aku, laadija, Telefon, laadimisjaam“. Seega on kaupleja enda avaldatud tooteinfos laadija ja laadimisjaam nimetatud eraldi komplekti kuuluvate esemetena. Lisaks sisaldas tooteinfo

laadimisega seotud tehnilisi andmeid, sealhulgas soovitatavat laadimisvõimsust.

Komisjoni hinnangul võis tarbija sellise teabe alusel mõistlikult eeldada, et telefoniga antakse kaasa ka laadija. Müügikuulutusest ei nähtu selget teavet selle kohta, et sõnaga „laadija“ oleks mõeldud üksnes laadimiskaablit või et vooluvõrku ühendatav adapter tuleb tarbijal eraldi soetada.

Kaupleja hilisem selgitus, et mõiste „laadija“ tähendas üksnes laadimiskaablit või laadimislahendust tervikuna, ei muuda lepingu sõlmimise ajal tarbijale antud teabe sisu. Eelkõige ei ole selline tõlgendus veenev olukorras, kus kaupleja tooteinfos on laadija eraldi nimetatud komplekti kuuluva esemena.

Samuti ei oma asja lahendamisel määravat tähtsust kaupleja väide, et tooteinfo pärines tarnijalt ning kauplejal puudus tahtlus tarbijat eksitada. Kaupleja vastutus asja lepingutingimuste vastavuse eest ei sõltu sellest, kas ebaõige või ebatäpne tooteinfo avaldati tahtlikult. Tarbija lepingupartneriks on kaupleja ning kaupleja vastutab tarbija ees selle eest, et talle üleantud kaup vastaks lepingu sõlmimisel kokkulepitud omadustele ja kompleksusele.

Ka asjaolu, et kaupleja pärast tarbija pöördumist tootekirjeldust täpsustas, ei mõjuta lepingu sisu. Lepingu vastavust tuleb hinnata selle teabe põhjal, mis oli tarbijale kättesaadav lepingu sõlmimise ajal.

Komisjon leiab seetõttu, et telefonide üleandmisel ilma müügikuulutuses komplekti kuuluvana märgitud laadijateta ei vastanud kaup VÕS § 217¹ nõuetele.

VÕS § 222 kohaselt võib ostja asja lepingutingimuste mittevastavuse korral nõuda asja parandamist või asendamist. Tarbijalemüügi korral peab müüja viima asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Käesoleva puuduse kõrvaldamiseks ei ole vaja telefone tervikuna asendada. Lepingutingimustega vastavus on võimalik saavutada puuduvate kokkulepitud tarvikute ehk laadijate üleandmisega. Tarbija on esitanud just sellise nõude.

Kaupleja pakutud võimalus tagastada tooted ja saada tagasi ostuhind või saada 20 euro suurune kompensatsioon ei kõrvalda tarbija õigust nõuda esmajärjekorras lepingu nõuetekohast täitmist. Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et sobivate laadijate üleandmine oleks võimatu või põhjustaks talle VÕS § 222 tähenduses ebaproportsionaalseid kulusid.

Asjaolu, et tarbija nõustus lühiajaliselt kaupleja pakutud kompensatsiooniga ja võttis oma nõusoleku mõne tunni pärast tagasi, ei anna esitatud materjalide põhjal alust järeldada, et pooled oleksid sõlminud vaidluse lõplikult lõpetava kokkuleppe. Kaupleja ei ole tarbijale kompensatsiooni üle kandnud ning tarbija teatas samal päeval, et soovib jätkuvalt puuduvate laadijate üleandmist. Komisjon märgib, et kaupleja pakkumine 20 eurot kompensatsiooni on iseenesest majanduslikult mõistlik ja võib katta kahe adapteri hinna. Samas on tarbijal õigus nõuda konkreetselt kahe sobiva adapteri üleandmist, mida ta võis mõistlikult eeldada olevat komplekti osaks ning mille tasuta üleandmine võib olla tarbija jaoks sobivam lahendus.

Seetõttu on tarbija nõue põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Kaupleja on kohustatud tarbijale üle andma konkreetsetele telefonidel sobivad laadijad.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/