

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06197
Otsuse kuupäev 22.08.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Spets 24 OÜ (11084655)

Tarbija nõue Ettemaksu tagastamine ja rahaline nõue 60 eurot.

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija tellis 25.02.2026.a kauplejalt Philips DVD-mängija parandamise teenuse, summas 60 eurot (Töö nr. 25226-1).

Tarbija avalduse kohaselt helistas ta kahe nädala pärast peale remondi algust ja talle öeldi, et seade on parandatud. Kui tarbija kauplejat külastas, siis selgus, et DVD-mängija pult ja plaadi ümbris on kadunud ja tarbija keeldus seadet vastu võtmast.

Kahe nädala pärast 23.03.2026.a anti tarbijale teada, et lõpuks on kadunud asjad siiski leitud ja 24.03.2026.a tuli tarbija seadmele järele, kuid koos kaupleja töötajaga ei õnnestunud korduvalt plaati DVD-mängijast kätte saada. Lõpuks umbes seitsmendal korral see õnnestus, kuid kodus see funktsioon jälle ei töötanud. Tarbija helistas kauplejale ja talle öeldi, et seekord soovitakse asendada plaadi väljutamise nupp.

Tarbija soovis makstud raha tagastamist, sest kogu protsess on põhjustanud talle ebamugavusi (tähtaegadest mitte kinnipidamine, puldi kadumine jne).

Tarbija kahtlustab, et tegelikult ei osutatud minu seadmele mingit teenust/parandust. Puldiga peaks DVD-st plaadi kätte saama, kui isegi nupp halvasti toimib, kuid ka puldiga plaate seade ei väljuta.

Peale kaupleja selgitusi tarbijavaidluse menetluse käigus, lisas tarbija, DVD mängijat parandusse viies teadis ta isegi, et ilmselt on vaja vahetada plaati väljutav rihm (sellekohaseid videoid on YouTube's piisavalt), seepärast mingisuguse diagnostikaga põhjendamine on mõttetu.

Kaupleja ei ole selgitanud, miks DVD ei välju puldi abil, kuigi kaupleja häälestas puldi konkreetsele DVD-mängijale. Kõik muud funktsioonid toimisid endiselt hästi: mängimine,

kerimine, pausid, menüüvalikud jne.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastuse kohaselt on 60 eurot võetud diagnostika eest ja see ei ole remonditasu. Diagnostikatasu eest võeti seade lahti ja tuvastati erinevad vead. Kaupleja sõnul oli tegemist vana ja suhteliselt amortiseerunud seadmega, kuid kaupleja vahetas mõned rihmad ja korrastas kinemaatika detaile.

Seadme elektroonikaplaadid on aja jooksul korrodeerunud ja seepärast tekkis veel üks lisadefekt nupu näol. Kaupleja pakkus nupu vahetust, kuid tarbija keeldus. Tugevamalt vajutades nupp siiski töötas.

Remondiraha pole kaupleja enda sõnul võtnud ja seade töötab. Uueväärset töötamist pole võimalik pakkuda, kuna seade on vana ja amortiseerunud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele. Kui võlgnik on kohustust rikkunud võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist, oma võlgnitava kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda ning nõuda viivist.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 16.04.2026, soovides tasutud 60 euro tagastamist, sest remonditeenust tegelikkuses ei osutatud.

Esitatud avalduse kohaselt sõlmis tarbija 25.02.2026 kaupleja juures lepingu lepingu Philips DVD Player remondiks. Tarbija leiab kokkuvõtvalt, et seadme paranduse teenust ei osutatud, tähtaegadest ei peetud kinni ning puldi kadumine on tekitanud ebamugavusi talle kui teenuse saajale.

Kaupleja kinnitab, et tarbija poolt tasutud summa puudutas tasu läbiviidud diagnostika eest. Tegemist oli suhteliselt amortiseerunud seadmega, kuid kaupleja vahetas mõned rihmad ja korrastas kinemaatika detaile.

Seega ei ole vaidluse all asjaolu, et tarbija ja kaupleja sõlmisid remonditeenuse osutamiseks lepingu, mis kvalifitseerub käsunduslepinguks, sest diagnostika ja remonditöö osutamisega antud juhul on tegemist tegevusele suunatud teenuse osutamisega. Leping sõlmiti kaupleja juures, kus viimane kohustub enne lepingu sõlmimist andma tarbijale teabe teenuse põhiomaduste, tasu maksmise ja teenuse läbiviimise osas (VÕS § 14.1. lg 1).

Antud juhul ei ole võimalik komisjoni hinnangul järeldada, et kaupleja on teenust mitte osutades lepingut rikkunud. VÕS § 619 järgi kohustub käsunduslepinguga käsundisaaja vastavalt lepingule osutama käsundiandjale teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud. Nii töövõtuleping kui ka käsundusleping on teenuse osutamise lepingud,

kuid vaidlusaluse lepingu sisust tulenevalt ei olnud see suunatud mitte niivõrd kindla tulemuse saavutamisele, kuivõrd teenuste osutamisele. Tarbija ei ole tõendanud, mis kokkulepitud tingimust kaupleja lepingu täitmisel rikkus. Kaupleja kohustus läbi viima seadme diagnostika, mida on ka teinud. Tarbija seisukoht, et DVD mängijat parandusse viies teadis ta isegi, et ilmselt on vaja vahetada plaati väljutav rihm, sest sellekohaseid videosid on YouTube's piisavalt ja diagnostika läbiviimine ei ole vajalik, ei ole asjakohane. Antud juhul oli tegemist elektroonika seadmega ja ilmselgelt on vajalik võimaliku vea väljaselgitamiseks vastav diagnostika. Tarbija avaldusest ei ilmne, et seade ei töötaks. Komisjon nõustub kauplejaga, et teenust on osutatud, kaupleja on läbi viinud diagnostika, tuvastanud vead, mille käigus vahetanud mõned rihmad ja korrastanud kinemaatika detaile. Ainuüksi asjaolu, et kogu protsess on põhjustanud tarbijale ebamugavusi tähtaegadest mittekinnipidamine ja puldi kaduminega, ei ole aluseks hinnata teenust mitte osutatuks ja raha tagastada. Seega leiab komisjon, et puudub alus nõude rahuldamiseks.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Eeltoodud sätete alusel tarbija avalduse rahuldamise eelduseks on see, et teenuse osutaja on kohustust rikkunud, tekkinud on kahju, mille suurus on kindlaks määratud ja teenuse osutaja käitumises ja kahju tekkimise vahel on põhjuslik seos.

Eeltoodud põhjendustel ei ole kaupleja kohustust rikkunud VÕS § 100 mõttes ega kahju tekitanud (VÕS § 115, § 127) ja tarbijal puudub alus esitada kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1). Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/