

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09902
Otsuse kuupäev 28.08.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Köögitehnika OÜ (11519308)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Tuvastada, et tarbija on 18.06.2026 esitatud avaldusega müügilepingust (tellimus nr 14709) õigustatult taganenud.

Kohustada Köögitehnika OÜ-d tagastama tarbijale kauba ja selle kättetoimetamise eest tasutud 460,28 eurot.

Tarbija tagastab suhkruvatimasina Köögitehnika OÜ-le. Kauba tagastamisega seotud mõistlikud kulud kannab Köögitehnika OÜ.

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 03.05.2026.a kaupleja e-poest pehmejäätis.ee suhkruvatimasina Hendi 282731 maksumusega 460,28 eurot.

Tarbija sai seadme kätte 06.05.2026. a ja on esitanud kauplejale pretensiooni seoses tootel ilmnenud puudusega, kuivõrd esimene suhkruvatt tuli ilus, kuid teisest alates hakkas suhkur ühele poole kinni jooksuma ja vatt ei tulnud ühtlane. Kaupleja võttis seade kontrolli, mille üleandmine kontrolli saatmiseks toimus mai lõpus.

Tarbija teavitas 15.06.2026. a kauplejat vajadusest saada masin kiiremas korras tagasi, sest tal olla masinat vaja üritusel osalemisel. Selle võimatusel palus tarbija tagastada saadud raha, et mujalt uus masin soetada.

Tarbija on 16.06.2026. a teavitanud kauplejat, et talle on lisaks puudusega masinale, saadetud ka vale toode. Tarbijal puudub info masina vea, remondi, asenduse ja tähtaegade kohta. Tarbija on veelkord rõhutanud, et tegemist on töövahendiga, mille puudus ja viivitus on tekitanud talle otsest majanduslikku kahju, on pidanud seetõttu loobuma üritustest ning leidma alternatiivseid lahendusi. Lisaks ei vaja tarbija paranduses olevat masinat, kuivõrd on soetanud endale tööga jätkamiseks juba uue masina.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et kuigi ta on maininud, et kasutab masinat üritustel, ei olnud ost tehtud majandus- ega kutsetegevuse raames. Tegemist oli isikliku ostuga, mis tehti eraisikuna. Lisaks märgib tarbija, et sai remondist tagasi füüsiliselt kahjustatud ja kasutuskõlbmatu masina.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja ei nõustu tarbija väitega, et talle oleks tarnitud vale toode, et kaupleja oleks rikkunud oma kohustusi või et tarbijal oleks tekkinud automaatne õigus ostusumma tagastamisele.

Tarbija tellis Hendi suhkruvattimasina tootekoodiga 282731. Talle tarnitud seadme andmesildilt nähtub samuti Item: 282731. Seega on tarnitud sama tootekoodiga Hendi seade, mille tarbija tellis. Tarbija väidab, et tegemist oli vale mudeliga, kuna seadmel puudub voltmeeter ning paneeli kujundus on erinev. Tegemist ei ole vale tootega, vaid tootja uuendatud versiooniga samast tootest.

Tarbija viitab, et veebilehel olnud tootepilt erines talle tarnitud seadmest. E-poe tootepildid on illustratiivsed ning tootja võib sama tootekoodi all teha mudeliuuendusi.

Tarbija esimene pöördumine ei puudutanud vale toote tarnimist. Tarbija väitis, et esimene suhkruvatt tuli ilus, kuid alates teisest hakkas suhkur ühele poole jooksuma ja tulemus ei olnud enam ühtlane. See kirjeldus viitab eelkõige kas kasutustingimustele, suhkru omadustele, masina kuumutamisele, doseerimisele, puhastamisele või kasutusvõttele. Suhkruvattimasinad on oma olemuselt kasutustingimuste suhtes tundlikud seadmed.

Kaupleja võttis kliendi pöördumise menetlusse ning korraldas seadme kontrolli Hendi kaudu. Oleme Hendi ametlikud edasimüüjad Eestis ning seadmete kontroll ja remont toimub tootja garantiiprotsessi alusel Poolas. See ei ole kaupleja viivitamine, vaid tavapärane ametlik garantiiahel, mis tagab, et seadet kontrollivad pädevad ja tootja poolt koolitatud tehnikud.

Tarbija soovis raha tagasi enne, kui seade oli tootja poolt kontrollitud. Kaupleja selgitas, et esmalt tuleb tuvastada, kas seadmel esineb puudus, kas tegemist on kasutusveaga või kas seade vajab remonti. Kauplejal peab olema võimalus väidetav puudus kontrollida.

Tarbija väidab kaebuses, et tal oli masinat vaja “töö jaoks” ja “üritustel osalemiseks”. See on oluline asjaolu, sest see võib viidata sellele, et ost ei olnud tehtud tavapäraseks isiklikuks tarbimiseks, vaid majandus- või kutsetegevusega seotud eesmärgil.

Kaupleja hinnangul ei ole alust kohustada kauplejat ostusummat tagastama. Tarnitud on õige Hendi tootekoodiga seade. Seade on läbinud tootja garantiiprotsessi ning kaupleja on tegutsenud

korrektselt. Tarbija kaebuses esitatud väited on osaliselt vastuolulised. Esmalt oli probleemiks seadme kasutamine, seejärel soov raha tagasi saada, seejärel väide vale mudeli kohta. Selline asjaolude järjestus viitab, et “vale mudeli” argument on esitatud alles siis, kui kaupleja ei nõustunud ilma kontrollita raha tagastama.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et pooled sõlmisid 03.05.2026 kaupleja e-poe kaudu müügilepingu, mille esemeks oli suhkruvatimasin Hendi tootekoodiga 282731 ja mille eest tarbija tasus koos kättetoimetamisega 460,28 eurot. Kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Esmalt tuleb lahendada kaupleja tõstatatud küsimus, kas tegemist on tarbijalemüügiga VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Kaupleja on viidanud sellele, et tarbija on maininud masina vajalikkust „töö jaoks“ ja üritustel osalemiseks. Tarbija on selgitanud, et ost tehti eraisikuna ja mitte majandus- ega kutsetegevuse raames. Komisjon lähtub sellest, et isiku tarbijaks olemist hinnatakse lepingu sõlmimise asjaolude ja lepingust nähtuva järgi ning kahtluse korral peab vastupidist tõendama kaupleja. Toimikus olevatest tõenditest nähtub, et arve nr WP14709 on vormistatud eraisiku nimele, ilma äriühingu nime, registrikoodi või käibemaksukohustuslase numbrita; kaup toimetati eraisiku kodusele aadressile; ostu rahastati eraisikule antud järelmaksulepinguga. Kaupleja ise on tarbijat kogu kirjavahetuses käsitanud tarbijana, viidates muu hulgas 14-päevasele põhjuseta taganemisõigusele ja tarbija õiguskaitsevahendite järjestusele, mis on ette nähtud üksnes tarbijalemüügi puhul. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit selle kohta, et tarbija tegutses lepingu sõlmimisel majandus- või kutsetegevuses. Komisjon loeb tuvastatuks, et tegemist on tarbijalemüügiga.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. Asi ei vasta lepingutingimustele muu hulgas siis, kui sellel ei ole kokkulepitud omadusi, kui see ei sobi otstarbeks, milleks seda liiki asja tavaliselt kasutatakse, või kui asja kvaliteet ja omadused ei vasta sellele, mida ostja võis mõistlikult eeldada, arvestades muu hulgas asja kohta müüja poolt avalikult tehtud avaldusi, eelkõige asja reklaamimisel. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi puhul mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest, ning § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse, et ühe aasta jooksul üleandmisest ilmnenu mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Kaup anti tarbijale üle 06.05.2026 ja puudus ilmnes tarbija kirjelduse kohaselt mõne nädala jooksul, hiljemalt 21.05.2026, mil kaupleja sellest tootjat teavitas. Seega kohaldub VÕS § 218 lg 2² eeldus ning mittevastavuse puudumist üleandmise ajal peab tõendama kaupleja. Samuti on järgitud VÕS §-s 220 sätestatud teatamiskohustuse tähtaega, sealhulgas väite osas, et tarnitud ei ole tellitud toode, tarbija teatas sellest 16.06.2026, s.o vähem kui kahe kuu jooksul kauba kättesaamisest. Kaupleja etteheide, et tarbija ei teavitanud vale tootest kohe kättesaamisel, ei ole seetõttu õiguslikult määrav.

Seadme töö puuduse osas tuleb esmalt tähele panna, et kaupleja ise ei ole tarbija kirjeldatud tõrget algselt kasutusveaks pidanud. Kaupleja 21.05.2026 kirjas tootjale on tõrget kirjeldatud kui seadme rikkimineku olukorda („the machine starts malfunctioning“), mille tulemusena ei ole suhkruvati valmistamise jätkamine enam võimalik, ning kaupleja viitas selle nähtavusele videol. Kaupleja

registreeris kaebuse tootja juures garantiikaebusena. Sellest nähtub, et kaupleja pidas tarbija kirjeldust usutavaks ja käsitas seda seadme puudusena, mitte kasutusveana.

Tootja teenindusraport 16.06.2026 on ainus tõend, millele kaupleja mittevastavuse puudumise osas tugineb. Komisjon ei saa sellele raportile omistada kaalu, mis lükkaks ümber VÕS § 218 lg-st 2² tuleneva eelduse. Esiteks on raportis dokumenteeritud kontrolli kestus 15 minutit (kell 11.23–11.38) ning tööde kirjeldus piirdub üldiste märgetega seadme ja elektripaigaldise ning toitejuhtme kontrollimise kohta; raportist ei nähtu, et oleks kontrollitud just seda törget, millest kaupleja ise tootjat teavitab, s.o suhkru kogunemist kuumutuspea ümber pärast esimest portsjonit, ega et seadmega oleks järjestikku valmistatud mitu portsjonit. Teiseks on raportis seadme seerianumbriks märgitud 9999932365, samas kui sama kaebuse (RMA/EE/1111775) registreeringus ja tarbija seadme andmesildil on seerianumber HK038825-282731-000020; toimikust ei nähtu, kuidas seda erinevust selgitada, ja kaupleja ei ole seda selgitanud. Kolmandaks erinevad raportis ja registreeringus toodud tehnilised andmed teineteisest (230 V/1200 W ja kõrgus 480 mm ühelt poolt ning 230 V/1130 W ja kõrgus 503 mm teiselt poolt). Nendel asjaoludel ei ole raport piisav tõend selle kohta, et tarbijale üle antud seade vastas üleandmise ajal lepingutingimustele.

Lisaks nähtub toimikust, et tarbijale tagastati seade seisundis, mille kohta tarbija on esitanud fotod 11.07.2026 ja mida ta kirjeldab füüsiliselt kahjustatud ja kasutuskõlbmatuna. Kaupleja ei ole nendele fotodele ega tarbija sellele väitele vastu vaieldud ega selgitanud, millises seisundis seade tarbijale tagastati. Kaupleja on tunnistanud, et seadet ei parandatud ning tootja luges kaebuse põhjendamatuks ja seade saadeti tagasi ilma remonti tegemata. Seega ei ole seade viidud lepingutingimustega vastavusse.

Eraldi mittevastavuse alus tuleneb sellest, milline seade tarbijale müüdi. Kaupleja tootelehel, mille alusel tarbija tellimuse tegi, on toote omaduste loetelus märgitud „Voltmeetriga“ ja „Ülepingekaitse“ ning tootefotol on kujutatud seade analoognäidiku ja punaste lülititega. Tarbijale tarnitud seadmel voltmeeter puudub ning juhtpaneel on teistsugune. Komisjon nõustub kauplejaga selles, et e-poe tootefoto võib olla illustratiivne ja et tootja võib sama tootekoodi all teha mudeliuuendusi. Küll aga ei ole tootefotoga võrdsustatav kaupleja enda koostatud kirjalik omaduste loetelu, milles konkreetne omadus , voltmeeter , on tarbijale sõnaselgelt lubatud. Kui tarnitud seadmel lubatud omadus puudub, ei ole asjal kokkulepitud omadust ja asi ei vasta VÕS § 217¹ lg 1 tähenduses lepingutingimustele, sõltumata sellest, kas tootekood jäi samaks. Seda järeldust toetab ka asjaolu, et kaupleja teises e-poes on sama tootekoodi 282731 all esitatud teistsugune kirjeldus, mis voltmeetrit ei nimeta, ning toimikus olevad tootja dokumendid sisaldavad sama tootekoodi kohta erinevaid tehnilisi andmeid. Kui kaupleja müüb sama tootekoodi all erinevaid versioone, peab ta tagama, et tarbijale enne lepingu sõlmimist esitatud omaduste loetelu vastab tegelikult tarnitavale seadmele. Komisjon ei tuvasta, et tarbijale oleks tarnitud teise tootekoodiga toode, kuid tuvastab, et tarnitud seade ei vastanud kaupleja poolt lepingu sõlmimisel esitatud kirjeldusele.

Õiguskaitsevahendite osas on kaupleja seisukoht põhimõtteliselt õige selles, et VÕS § 222 kohaselt on esmaseks õiguskaitsevahendiks asja lepingutingimustega vastavusse viimine parandamise või asendamise teel ning et müüjal peab olema võimalus väidetavat puudust kontrollida. Tarbija on selle võimaluse kauplejale andnud. Seade anti mai lõpus kontrolli saatmiseks üle. Küsimus ei ole seetõttu selles, kas kauplejal oli õigus kaupa kontrollida, vaid selles, kas heastamine toimus nii, nagu seadus nõuab.

VÕS § 222 kohaselt peab parandamine või asendamine toimuma tasuta, mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata, arvestades asja olemust ja otstarvet, milleks tarbija asja vajas. Käesolevas asjas oli seade kaupleva valduses ja tootja garantiiahelas mai lõpust kuni vähemalt juuli keskpaigani. Kaebus registreeriti tootja juures alles 03.06.2026, kontroll toimus 16.06.2026 ja tarbija sai seadme tagasi juuli teisel poolel. Kogu see aeg langes kokku hooajaga, milleks tarbija seadet vajas, ja tarbija oli seadmest ilma. Kaupleja viide sellele, et tema müügigarantii tingimuste kohaselt võib garantiikorras parandamine kesta kuni 30 päeva, ei muuda seaduses sätestatud standardit: müügigarantii tingimustega ei saa tarbija seadusest tulenevaid õigusi kitsendada ning mõistlikkust ja olulise ebamugavuse puudumist tuleb hinnata tarbija, mitte kaupleva tarneahela seisukohast. Samuti ei ole tarbijale ette heidetav kaupleva poolt viidatud korje viibimine, kuivõrd toimikus ei ole tõendeid selle kohta, et tarbija oleks kauba üleandmisest keeldunud või seda takistanud.

Otsustav on siiski see, et heastamine ei viinud tulemuseni. VÕS § 223 kohaselt võib tarbija müügilepingust taganeda muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja parandanud või asendanud, kui mittevastavus ilmneb vaatamata müüja katsele asi lepingutingimustega vastavusse viia, kui müüja keeldub õigustamatult parandamisest või asendamisest või ei tee seda mõistliku aja jooksul või põhjendamatuid ebamugavusi tekitamata, või kui puudus on nii tõsine, et see õigustab kohest lepingust taganemist. Käesolevas asjas jättis kaupleva seadme parandamata ja asendamata, tuginedes tootja järeldusele, mis eelnimetatud põhjustel mittevastavuse puudumist ei tõenda; seade tagastati tarbijale ilma remondita ja tarbija väitel kahjustatud seisundis; ning seadme kirjeldusele mittevastavust, voltmeetri puudumist, ei ole võimalik parandamise ega sama versiooniga asendamise teel kõrvaldada. Mittevastavus ei ole ka väheoluline, kuna seade ei täitnud oma põhifunktsiooni pärast esimest portsjonit ega vastanud lubatud omadustele.

Seetõttu oli tarbija 18.06.2026 esitatud taganemisavaldus õigustatud. Asjaolu, et 14-päevane põhjuseta taganemise tähtaeg oli selleks ajaks möödunud, ei oma tähtsust: tarbija ei tugine käesolevas vaidluses põhjuseta taganemise õigusele, vaid kauba lepingutingimustele mittevastavusele, mille eest kaupleva vastutab kahe aasta jooksul asja üleandmisest. Samuti ei võta tarbijalt taganemisõigust see, et ta on vahepeal soetanud endale uue seadme . uue seadme ostmine on käesolevas asjas pigem tagajärg sellele, et tarbija jäi hooajal ostetud seadmest ilma.

Komisjon on kaalunud ka kaupleva etteheidet, et tarbija väited on esitatud järjestuses, mis viitab nende hilisemale konstrueerimisele. Komisjon mõnab, et vale toote väide esitati alles 16.06.2026 ja pärast seda, kui tarbija oli juba raha tagastamist soovinud. See asjaolu ei muuda siiski seda, et tarnitud seadmest puudus kaupleva tootelehel lubatud omadus, mis on objektiivselt tuvastatav ja mille olemasolu ega puudumist kaupleva ei ole vaidlustanud. Väite esitamise ajastus võiks olla oluline juhul, kui väide oleks tõendamata, kuid käesolevas asjas see nii ei ole.

Taganemise tagajärjel peavad pooled tagastama teineteiselt saadu (VÕS § 188 ja § 189). Kaupleja peab tagastama tarbijale kogu tema poolt lepingu alusel tasuta, sealhulgas kauba kättetoimetamise eest tasutud summa, kokku 460,28 eurot. Tarbija tagastab seadme kauplevale ning kauba tagastamisega seotud mõistlikud kulud kannab kaupleva, kuivõrd tagastamise tingib kaupleva lepingurikkumine. Kuna tarbija poolt kasutatud järeelmaksuleping on Inbanki 11.06.2026 teate kohaselt täies ulatuses tasutud ja lõppenud, kuulub summa tagastamisele tarbijale.

Komisjon märgib, et tarbija on viidanud ka sellele, et puudus ja viivitus on tekitanud talle otsest majanduslikku kahju seoses üritustest loobumisega. Tarbija ei ole selle kohta esitanud eraldi rahalist nõuet ega kahju suurust tõendavaid dokumente, mistõttu komisjon kahju hüvitamise küsimust ei lahenda. See ei võta tarbijalt õigust esitada sellekohane nõue eraldi.

Eeltoodule tuginevalt leidis komisjon, et tarbijale üle antud seade ei vastanud lepingutingimustele, kaupleja ei ole ümber lükanud eeldust, et mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, ning kaupleja ei viinud asja mõistliku aja jooksul lepingutingimustega vastavusse. Tarbija taganes müügilepingust õigustatult ning avaldus tuleb rahuldada: kaupleja peab tagastama tarbijale 460,28 eurot ja tarbija tagastab seadme kaupleja kulul.

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

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/