

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09987
Otsuse kuupäev 28.08.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja EL Kodumasinad OÜ (10139911)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Tuvastada, et tarbija on sidevahendi abil sõlmitud müügilepingust taganenud tähtaegselt.

Kohustada EL Kodumasinad OÜ-d tagastama tarbijale külmiku eest tasutud 515 eurot.

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 tellis 13.05.2026. a kaupleja e-poest kodutehnikaoutlet.ee külmiku Whirlpool WHK 26363 XP6E ja tasus selle eest samal päeval 515 eurot.

Tarbija sai toote kätte 14.05.2026. a. Tarbija märgib oma 26.05.2026. a kauplejale saadetud pöördumises, et külmik on lärmakas ja kui sellele lahendust ei leita, siis soovib lepingust taganeda. Kaupleja väitel on vastavalt hoolduskeskuse ülevaatusele külmik korras, NoFrost külmikute korral olla mõningad hääled tavapärane. Kaupleja on võtnud külmiku tagasi, kuid teavitanud tarbijat väärtuse vähenemisest, mille järgi tagastataks tarbijale 80% toote maksumusest. Tarbija sellega ei nõustu.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et tema 26.05.2026. a kauplejale esitatud pöördumine jäi 14 päeva sisse.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tellis 13.05.2026. a kaupleja e-poest külmiku ja sai selle kätte 14.04.2026. a.

Tarbija pöördus kaupleja poole pretensiooniga 26.05.2026. a, et külmik teeb tema hinnangul häirivaid tööheliseid. 03.06.2026 külastas klienti hoolduskeskuse tehnik, kes kontrollis seadme tööd. Tehniku akti kohaselt oli külmik tehniliselt korras ning seadmel ei tuvastatud riket ega puudust. Aktis on märgitud: „Tehniliselt korras, kuulda gaasi liikumise helid. NB! Külmik külgedelt liiga kinnine (sellel mudelil on jahutusribid just külgeintes).”

Kuna antud mudelil paiknevad jahutusribid külgeintes, on tootja poolt ette nähtud külgedele piisava ventilatsiooniruumi jätmine seadme normaalse töö eelduseks.

Klient ei esitanud lepingust taganemise avaldust 14-päevase taganemisõiguse kasutamiseks, vaid pöördus meie poole pretensiooniga väidetava puuduse osas ning soovis lahendusena seadme väljavahetamist või tagastamist.

Kuna tootja ametlik hoolduspartner ei tuvastanud seadmel puudust ega mittevastavust, puudus müüjal õiguslik kohustus kaup tagasi võtta või asendada. Sellest hoolimata olime kliendile vastu tulles valmis seadme tagasi võtma ning hüvitama selle väärtuse vastavalt tagastatud kauba tegelikule seisukorrale.

Tarbija tagastas külmiku 18.06.2026. a. Kauba vastuvõtmisel koostati koos kliendiga seisukorra fikseerimise akt ning tehti fotod seadme seisukorrast. Tagastatud külmikul esinesid kriimustused, mõlk ning köögiviljasahtlis nähtavad kasutusjäljed. Tegemist ei ole enam uueväärse seisukorras tootega ning seda ei ole võimalik müüa uuea järgmisele kliendile.

Arvestades tagastatud seadme seisukorda hindasime selle väärtuseks 80% algsest müügihinnast ehk 412 eurot. Müüja hinnangul on vähemalt 100 euro suurune väärtuse vähenemine põhjendatud ja vältimatu, kuna kriimude ja nähtavate kasutusjälgedega külmikut ei ole võimalik realiseerida uue tootena ning selle edasimüük eeldab olulist hinnalangust võrreldes uue seadme tavahinnaga.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et pooled sõlmisid 13.05.2026 kaupleja e-poe kaudu müügilepingu, mille esemeks oli külmik Whirlpool WHK 26363 XP6E hinnaga 515 eurot. Tegemist on tarbijalemüügiga võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses. Kuna leping sõlmiti e-poes ilma poolte üheaegse füüsilise kohalolekuta, vastab see VÕS §-is 52 kirjeldatud sidevahendi abil sõlmitud lepingule. Asjaolu, et tarbija valis tarneviisiks kauba ise kauplusest järele tulemise, lepingu liiki ei muuda, kuna lepingu liik määratakse selle sõlmimise viisi, mitte kauba üleandmise koha järgi. Kaup anti tarbijale üle 14.05.2026.

VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul ning asja müügi puhul algab see tähtaeg päevast, mil tarbija või tema poolt nimetatud kolmas isik, kes ei ole vedaja, on saanud asja füüsiliselt enda valdusesse. Sama tuleneb Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL artikli 9 lõike 2 punktist b. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 135 lg 1 kohaselt algab tähtaja kulgemine järgmisel päeval pärast sündmuse saabumist, millega tähtaja algus on määratud. Kaup anti üle 14.05.2026, mistõttu hakkas taganemistähtaeg kulgema 15.05.2026 ja lõppes 28.05.2026.

Vaidluse esimene küsimus on, kas tarbija avaldas taganemissoovi selle tähtaja jooksul. Direktiivi 2011/83/EL artikli 11 lõike 1 kohaselt teavitab tarbija taganemisotsusest kauplejat kas näidisvormi kasutades või muu ühemõttelise avaldusega. Taganemisavalaldus ei pea seega olema tehtud kindlas vormis ega sisaldama sõna „taganemine“; oluline on, et kaupleja saaks tarbija otsusest aru.

Toimikust nähtub, et tarbija teatas 26.05.2026 kell 20.19 kauplejale: „Võtan nendega ühendust aga kui miskit lahendust ei leia siis soovin selle kapi tagastada“, ning 28.05.2026 kell 13.18, s.o taganemistähtaja viimasel päeval: „14 päeva on netist ostetud asju võimalik tagastada, pole otsust tarvis.“ Viimane avaldus on üheselt mõistetav tuginemine sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemise 14-päevasele õigusele ning selles on sõnaselgelt märgitud, et selle kasutamiseks ei ole hoolduse otsust vaja. Neid kahte avaldust koos hinnates leiab komisjon, et tarbija avaldas kauplejale taganemistahte taganemistähtaja jooksul.

Komisjon on hinnanud ka kaupleja vastuväidet, et tarbija ei esitanud taganemisavalaldust, vaid pretensiooni puuduse kohta ja soovis seadme väljavahetamist. Tarbija tööpoolest küsis 28.05.2026 ka vahetamisvõimaluste kohta ning tema pöördumise ajendiks oli seadme müra. See ei muuda aga tähtaja jooksul avaldatud tagastamistahet olematuks. Taganemisõiguse kasutamine ei eelda põhjuse avaldamist ega välista seda, et tarbija enne taganemist uurib muid lahendusi. Oluline on, et kaupleja sai tarbija tahtest aru: kaupleja vastas juba 05.06.2026 sisuliselt tagastamise teemal, märkides, et „toote tagasiostul tuleb arvestada, et külmik ei ole enam uueväärne“, ning kutsus 12.06. ja 15.06.2026 tarbijat külmikut kauplusesse tagastama. Kaupleja on ka ise tarbijale 10.06.2026 kirjutanud, et vajaliku ruumi teave oli tarbijal külmikuga saabudes olemas ning „siis oleks saanud tagastada uue külmiku“ ehk seega mõistis kaupleja tarbija pöördumist just tagastamissoovina. Tarbija kordas taganemistahet 09.06., 10.06. ja 19.06.2026 ning tagastas kauba 18.06.2026.

Kuna tarbija taganes lepingust tähtaegselt ja põhjust avaldamata, ei ole käesoleva vaidluse lahendamiseks vaja tuvastada, kas külmikul esines lepingutingimustele mittevastavus. Komisjon peab siiski vajalikuks märkida, et kaupleja on ise möönnud, et sellel mudelil paiknevad jahutusribid külge seintes ning et nõuet jätta külgedele vähemalt 5 cm vaba ruumi ei ole tooteinfos välja toodud. Selline paigaldusnõue on asja kasutamist oluliselt mõjutav omadus. Kuna vaidlus laheneb taganemisõiguse alusel, ei võta komisjon selles osas eraldi seisukohta.

Taganemise tagajärjed on VÕS-is reguleeritud direktiivi 2011/83/EL artiklitele 13 ja 14 vastavalt. Kaupleja peab tagastama tarbijale kõik temalt lepingu alusel saadud tasud viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva möödumisel taganemisavalalduse saamisest, ning tarbija peab asja tagastama. Tarbija tagastas külmiku 18.06.2026 ja kaupleja on selle vastu võtnud. Seega on vaidluse teine ja sisuline küsimus, kas kauplejal on õigus tagastatavast summast maha arvata kauba väärtuse vähenemine 103 eurot (515 eurot miinus 412 eurot).

Direktiivi 2011/83/EL artikli 14 lõike 2 kohaselt vastutab tarbija kauba väärtuse vähenemise eest üksnes siis, kui see on tingitud kauba kasutamisest muul viisil, kui on vaja kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Väärtuse vähenemise, selle põhjuse ja ulatuse tõendamise koormis lasub kauplejal, kes soovib tagastatavat summat vähendada. Sama artikli lõike 2 viimase lause kohaselt ei vastuta tarbija kauba väärtuse vähenemise eest mingil juhul, kui kaupleja ei ole teda taganemisõigusest teavitanud vastavalt artikli 6 lõike 1 punktile h.

Komisjonile ei ole esitatud ühtegi tõendit selle kohta, et kaupleja oleks tarbijale enne lepingu

sõlmimist esitanud teabe taganemisõiguse, selle tähtaja ja kasutamise korra ning tarbija võimaliku vastutuse kohta kauba väärtuse vähenemise eest. Toimikus olevas tellimuse kinnituses sellist teavet ei ole ja kaupleja ei ole ka väitnud, et ta oleks seda teavet andnud. Juba see asjaolu välistab kauba väärtuse vähenemise mahaarvamise tagastatavast summast.

Sõltumata eeltoodust ei ole kaupleja väärtuse vähenemist ka tõendanud.

Esiteks ei ole kaupleja esitatud summa püsinud ühesugusena ega ole millegagi põhjendatud. Kaupleja märkis 12.06.2026 kirjas, et olenevalt toote seisukorrast on väärtuse vähenemine 10–15% toote alghinnast, 19.06.2026 kirjas hindas ta kahju suuruseks vähemalt 20% ja pakkus tagastada 80% ehk 412 eurot, ning komisjonile esitatud seisukohas märgib, et vähemalt 100 euro suurune väärtuse vähenemine on põhjendatud ja vältimatu. Komisjonile ei ole esitatud ühtegi hinnangut, võrreldavat müügihinda, kahjustuste kõrvaldamise kulude kalkulatsiooni ega muud objektiivset alust, mille põhjal oleks võimalik väärtuse vähenemise rahalist ulatust tuvastada. Protsendipõhine hinnang ei asenda väärtuse vähenemise tõendamist.

Teiseks ei ole köögiviljasahtli osas väärtuse vähenemine tuvastatav. Kaupleja on esitanud kõrvuti fotod tagastatud külmiku sahtlist („Kasutusjälgedega sahtel“) ja kaupluses oleva uue külmiku sahtlist („Uue külmiku sahtel /võrdluseks“). Komisjoni hinnangul ei ole nendel fotodel kahe sahtli seisukorra vahel visuaalselt tuvastatavat erinevust. Lisaks tuleb arvestada, et külmiku sahtli kasutamine on vahetult vajalik selleks, et veenduda asja omadustes ja toimimises, mistõttu sellest tulenevad tavapärased jäljed ei ole käsitatavad kasutamisenähtetena, mis ületab direktiivi artikli 14 lõikes 2 lubatud.

Kolmandaks on külmiku pealmisel pinnal olevate kriimude ja mõlgi ning tagaseina muljumisjälje tekkimise aeg ja põhjus jäänud tuvastamata. Kaupleja on need jäljed fikseerinud alles kauba tagastamisel 18.06.2026, s.o rohkem kui kuu aega pärast kauba üleandmist tarbijale. Vahepealsel ajal käis 03.06.2026 tarbija kodus kaupleja enda soovitatud hoolduspartneri tehnik, kes seadmega tegeles, ning tarbija on viidanud sellele, et jäljed võisid tekkida tehniku tegevuse käigus. Samuti toimetas tarbija külmiku kauplusesse ise ning kaupleja andis 15.06.2026 selleks juhised, soovitades kasutada originaalpakendi penoplaste ja kilesid, „et külmik transpordil viga ja kriimustada ei saaks“, seega pidas kaupleja ise transpordil kahjustuste tekkimise riski reaalseks. Komisjonil ei ole võimalik nende tõendite alusel tuvastada, kelle tegevuse tagajärjel ja millal need jäljed tekkisid, ning tõendamiskoormis lasub selles osas kauplejal.

Neljandaks tuleb arvestada, et tarbija kasutusaeg pikenes oluliselt kaupleja enda tegevuse tõttu. Tarbija avaldas tagastamissoovi 26.05. ja 28.05.2026, kuid kaupleja ei aktsepteerinud taganemist, vaid suunas tarbija korduvalt tootja hoolduspartneri poole, seades tagastamise sõltuvusse hoolduse hinnangust. Kaupleja nõustus kauba vastuvõtmisega alles 12.06.–15.06.2026 kirjadega ja kaup tagastati 18.06.2026. Kaupleja ei saa tugineda kauba väärtuse vähenemisele osas, milles see on tingitud tarbija kasutamisest ajal, mil kaupleja oli tähtaegselt esitatud taganemisavalduse täitmisega juba viivituses. Tarbija on sellele asjaolule ka ise viidanud, märkides, et lühema kasutusaja korral oleks olnud vähem kasutusjälgi.

Kaupleja seisukoht, et tagastatava summa vähendamine on põhimõtteliselt võimalik, õiguslikult õige. Käesolevas asjas ei ole aga selle õiguse kasutamise eeldused täidetud.

Eeltoodule tuginevalt leidis komisjon, et tarbija taganes sidevahendi abil sõlmitud müügilepingust

tähtaegselt ning kauplejal ei ole alust tagastatavat summat vähendada. Tarbija avaldus tuleb rahuldada ja kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista kogu tasutud ostuhind 515 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/