

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10445
Otsuse kuupäev 28.08.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja SMARTECH SHOP OÜ (12838085)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Tuvastada, et tarbija on 26.06.2026 esitatud avaldusega müügilepingust (arve nr T282476, tellimus nr 207618) õigustatult taganenud.

Kohustada Smartech Shop OÜ-d tagastama tarbijale seadme eest tasutud 229 eurot.

Beebimonitor on alates 07.06.2026 kaupleja valduses, mistõttu tarbijal täiendavat tagastamiskohustust ei teki. Tarbija ei ole kohustatud vastu võtma kaupleja pakutud asendusseadet.

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 08.04.2026. a kaupleja e-poest smartech.ee beebimonitori Philips Avent (arve nr T282476) ja on selle eest tasunud samal päeval 229 eurot.

Tarbija sai toote kätte 10.04.2026. a ja on esitanud 07.06.2026. a kauplejale pretensiooni seoses tootel ilmnenud puudusega (kaamera ei ühendu monitoriga, ei kuva pilti). Kaupleja on võtnud seadme remonti. Kuivõrd tarbija hinnangul on remont kestnud ebamõistlikult kaua, on tarbija esitanud kauplejale 02.07.2026. a raha tagastamise nõude.

Kaupleja seisukoht:

Vastavalt seadusele peab kaupleja asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul. Tarbija tõi toote remonti/kontrolli 07.06.2026. Arvestades vahepealseid riiklikke pühasid (jaanipäev) ja

puhkepäevi, teostati defektse toote asendamine uue seadmega vähem kui kuu aja jooksul.

Uus asendustoodet saab kaupluse esindusse ja tarbijat teavitati sellest ametlikult juba juuli alguses (02.07.2026 esitas tarbija raha tagastamise nõude, olles teadlik uue toote olemasolust). Antud ajakulu (alla 4 nädala koos pühadega) on tehnikatoodete puhul igati mõistlik ja proportsionaalne tähtaeg, kuna hõlmab diagnostikat, maaletooja poolset kontrolli ning uue seadme tarne logistikat. Asendamine viidi läbi märkimisväärselt kiiresti, tekitamata tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi.

Müügilepingust taganemine ja raha tagastamine on seaduse kohaselt viimane õiguskaitsevahend. See on õigustatud vaid juhul, kui asja parandamine või asendamine ebaõnnestub, kui kaupluse keeldub asja asendamisest või ei tee seda mõistliku aja jooksul.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et pooled sõlmisid 08.04.2026 kaupluse e-poe kaudu müügilepingu, mille esemeks oli beebimonitor Philips Avent SCD953/26 hinnaga 229 eurot. Tegemist on tarbijalemüügiga võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule. Kaup anti tarbijale üle 10.04.2026.

Kaupluse viitab sellele, et 14-päevane taganemisõigus oli pretensiooni esitamise ajaks möödunud. See on iseenesest õige, kuid käesoleva vaidluse lahendamisel tähtsusetu, kuna tarbija ei tugine põhjuseta taganemise õigusele, vaid kauba lepingutingimustele mittevastavusele. 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. Puudus ilmnenu ligikaudu kaks kuud pärast kauba üleandmist, mistõttu nimetatud eeldus kohaldub ja selle ümberlükkamise koormis lasub kauplusele.

Mittevastavuse olemasolu ei ole käesolevas asjas sisuliselt vaidluse all. Kaupluse on komisjonile esitanud seisukohas ise nimetanud toodet defektseks („teostati defektse toote asendamine uue seadmega“) ning märkinud, et ta otsustas toote asendada uue seadme vastu. Toimikus olevad tõendid, tarbija videod ning fotod, millel monitori ekraanil on kuvatud kaamera ja monitori vahelise ühenduse puudumist tähistav sümbol ja temperatuurinäit, samal ajal kui telefonirakenduses on kaamerapilt olemas, toetavad tarbija kirjeldust, et kaamera ja monitori vaheline ühendus ei toimunud. Komisjon peab tuvastatuks, et seade ei vastanud lepingutingimustele ja kaupluse vastutab selle eest.

Vaidluse tegelik ese on seega see, kas kaupluse viis asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulisi ebamugavusi tekitamata, ning kas tarbijal tekkis õigus lepingust taganeda.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale ebamõistlikke kulusid ega põhjendamatuid ebamugavusi. Komisjon peab vajalikuks täpsustada kaupleja seisukohta, mille kohaselt on kauplejal õigus valida, millist õiguskaitsevahendit kasutada: parandamise ja asendamise vahel valib esmalt tarbija ning müüja võib tarbija valitud viisist keelduda üksnes juhul, kui see on võimatu või põhjustaks teise võimalusega võrreldes ebaproportsionaalseid kulusid. Käesolevas asjas valis tarbija juba 07.06.2026 selgesõnaliselt asendamise ja põhjendas seda seadme otstarbega. Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et asendamine oleks olnud võimatu või ebaproportsionaalselt kulukas, vastupidi, kaupleja jõudis lõpuks samale lahendusele.

Heastamine peab toimuma tasuta, mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata, arvestades asja olemust ja otstarvet, milleks tarbija asja vajas. Käesolevas asjas on asja otstarve mõistliku aja hindamisel keske tähtsusega. Beebimonitori otstarve on võimaldada vanemal jälgida väikelast ja reageerida ohuolukorrale. Tarbija teavitas kauplejat sellest otstarbest ja kiire lahenduse vajadusest juba esimeses, 07.06.2026 pretensioonis. Sellise seadme puhul ei ole nädalatepikkune ooteaeg ilma igasuguse vahelahenduseeta tarbijale väheoluline ebamugavus.

Toimikust nähtub, et kaupleja vastas pretensioonile 11.06.2026 ning pärast seda, kui tarbija samal päeval rikke avaldumist täpsustas ja lisas video, ei võtnud kaupleja tarbijaga ühendust kuni 02.07.2026, s.o 21 päeva jooksul. Selle aja sisse jäid tarbija 22.06.2026 ja 26.06.2026 meeldetuletused, millele kaupleja ei vastanud. Kaupleja põhjendab viivitust riigipühadega. Komisjon märgib, et 11.06.2026 ja 02.07.2026 vahele jäävast ajavahemikust moodustavad riigipühad kaks päeva (võidupüha ja jaanipäev). Riigipühad ei selgita 21-päevast vastamata jätmist ning kaupleja kohustus on korraldada oma klienditeenindus nii, et tarbija pretensioonile vastataks mõistliku aja jooksul.

Samuti ei saa mõistliku aja standardit asendada kaupleja viidatud hoolduskeskuse tavapärane menetlusaeg. Kaupleja teatas 02.07.2026, et remont ja testimine autoriseeritud hoolduskeskuses „võib tavapäraselt kesta 2 kuni 10 nädalat“. Tegemist on kaupleja ja tema lepingupartnerite sisemise töökorraldusega, mis ei muuda seadusest tulenevat nõuet viia asi lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul, arvestades asja otstarvet tarbija jaoks. Kui heastamine kaupleja valitud viisil võtab niivõrd kaua aega, on kauplejal võimalik pakkuda tarbijale asendusseadet või muud vahelahendust. Tarbija palus asendusseadet korduvalt ja pakkus välja ka ajutise lahenduse; kaupleja ei ole väitnud, et ta oleks sellist võimalust kaalunud või pakkunud.

Otsustava tähtsusega on ka see, millises seisus oli heastamine tarbija taganemisavalduse ajal. Kaupleja väidab komisjonile, et uus asendustoodet saab tema esindusse ja tarbijat teavitati sellest ametlikult juba juuli alguses ning et tarbija esitas 02.07.2026 raha tagastamise nõude, „olles teadlik uue toote olemasolust“. See väide on vastuolus kaupleja enda 02.07.2026 kell 09.36 saadetud kirjaga, milles kaupleja teatas, et tema esmase testimise käigus kaameral kirjeldatud viga

ega defekti ei tuvastatud, et seade vajab täpsemaks kontrolliks hoolduskeskuse ametlikku ekspertiisi, et menetlus on pooleli ning et alternatiivina on võimalik protsess katkestada ja tagastada tarbijale kaamera samas seisukorras, nagu see vastu võeti. Sellest kirjast ei nähtu asendusseadme olemasolu ega tarbija teavitamist sellest, vaid vastupidi, heastamine oli tol hetkel alles kontrolli faasis ja selle lõpptähtaeg oli lahtine. Lisaks esitas tarbija raha tagastamise nõude juba 26.06.2026, s.o enne igasugust teadet asendusseadmest.

Komisjon leiab seetõttu, et 26.06.2026 seisuga oli kaupleja seadme heastamisega viivituses: seade oli olnud kaupleja valduses ligi kolm nädalat, kaupleja ei olnud tarbija järelepärimistele vastanud, heastamise tähtaeg oli määramata ning tarbijale ei olnud pakutud ühtegi vahelahendust. VÕS § 223 kohaselt võib tarbija müügilepingust taganeda muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja parandanud või asendanud, kui müüja keeldub õigustamatult parandamisest või asendamisest või ei tee seda mõistliku aja jooksul, või kui ta põhjustab sellega tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi. Need eeldused olid täidetud. Tarbija oli kauplejat ka juba 07.06.2026 hoiatanud, et kui asendust ei ole võimalik lähimate päevade jooksul korraldada, kasutab ta taganemisõigust.

Asjaolu, et kaupleja hiljem, juuli alguses, asendusseadme muretses, ei muuda seda tulemust. Kui tarbija on taganemisõiguse õiguspäraselt teostanud, on leping lõppenud ja hilisem heastamise pakkumine seda tagasi ei pööra. Käesolevas asjas oli tarbija selleks ajaks kaupleja viivituse tõttu ka juba omal kulul soetanud uue beebimonitori, mistõttu asendusseadmest ei olnud tema jaoks enam otstarvet.

Komisjon mõnab, et kaupleja tegevuses on ka tarbija huve arvestavaid elemente: kaupleja võttis pretensiooni menetlusse, saatis seadme kontrolli, otsustas lõpuks toote parandamise asemel asendada selle uue seadmega ning vabandas 02.07.2026 vastuse viibimise pärast. Samuti on õige kaupleja seisukoht, et taganemine ei ole tarbija esimene õiguskaitsevahend ja et müüjale tuleb anda võimalus asi lepingutingimustega vastavusse viia. Tarbija andis kauplejale selle võimaluse. Otsustav on see, et kaupleja seda võimalust mõistliku aja jooksul ei kasutanud.

Taganemise tagajärjel peavad pooled tagastama teineteiselt saadu (VÕS § 188 ja § 189), mistõttu kaupleja peab tagastama tarbijale tasutud 229 eurot. Beebimonitor on alates 07.06.2026 kaupleja valduses ja tarbijal täiendavat tagastamiskohustust ei teki; samuti ei ole tarbija kohustatud vastu võtma kaupleja pakutud asendusseadet.

Komisjon märgib, et tarbija on viidanud ka sellele, et pidi kaupleja viivituse tõttu soetama omal kulul uue beebimonitori. 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 seade ei vastanud lepingutingimustele, kaupleja ei viinud seda mõistliku aja jooksul lepingutingimustega vastavusse ning tarbija taganes müügilepingust õigustatult. Tarbija avaldus tuleb rahuldada ja kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista 229

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/