

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-09267
Otsuse kuupäev	01.09.2026
Komisjoni koosseis	Maria Alajõe
Tarbija	
Kaupleja	GIG Service OÜ (11711750)
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.

Kaupleja on kohustatud tarbijale hüvitama täiendavalt 230 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 ostis 20.07.2024 kaupleja e-poest kaks Seagate IronWolf Pro 16 TB kõvaketast hinnaga 331,35 eurot/tk. Tarbija sai kauba kätte ja tasus selle eest 27.07.2024. Ühel kõvakettal ilmnis ca 1,5 aastat hiljem rike ning tarbija andis selle 05.02.2026 kauplejale garantiikorras lahendamiseks. Tarbija soovis puudusega toote asendamist.

Tarbija selgituste kohaselt võttis ta järgnevatel kuudel kauplejaga korduvalt ühendust, et saada teavet asendustoote kohta. Kaupleja selgitas, et kõvaketas asub Poola laos, kuid asendustoodet tarbijale üle ei antud ega pakutud selle aja jooksul muud lõplikku lahendust. 25.05.2026 pöördus tarbija kirjalikult kaupleja poole ning teatas, et kuna kaupleja ei ole puudusega toodet mõistliku aja jooksul asendanud, soovib ta tagasi saada toote ostuhinna ning lisaks kahjuhüvitist. Kaupleja tagastas tarbijale toote eest tasutud 331,35 eurot, kuid ei nõustunud täiendava kahjuhüvitise maksmisega.

Tarbija leiab, et kaupleja rikkus lepingut, kuna ei asendanud puudusega toodet mõistliku aja jooksul. Selle aja jooksul on sama mudeli turuhind tarbija hinnangul oluliselt tõusnud ning samasuguse toote ostmiseks peaks ta nüüd maksma oluliselt rohkem kui esialgse ostu ajal.

Tarbija on oma nõude põhjendamiseks esitanud sama mudeli kolme müügipakkumise hinnad 758,80 eurot, 829 eurot ja 796 eurot ning arvutanud nende keskmiseks hinnaks 794,60 eurot. Kuna

kaupleja on tagastanud talle 331,35 eurot, nõuab tarbija ülejäänud 463,25 euro hüvitamist kahjuna.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tunnistab, et garantiimenetlus kestis tavapärasest kauem ning vabandab tekkinud ebamugavuste pärast.

Kuna asendustoote tarnimine tootja kaudu viibis, otsustasime ostjale tagastada kogu ostusumma 331,35 eurot. Seega on ostja saanud tagasi kogu lepingu alusel tasutud summa ning ostumüügileping on sisuliselt lõpetatud. Kaupleja ei nõustu nõudega hüvitada väidetav hinnavahe summas 463,25 eurot.

Ostja nõue põhineb üksnes tänapäevaste turuhindadel ega tõenda tegelikult tekkinud varalist kahju. Esitatud on üksnes hinnapakumised erinevatest kauplustest, kuid puuduvad tõendid, et ostja oleks ostnud samaväärse toote kõrgema hinnaga või kandnud reaalse täiendava kulu.

Lisaks ei ole turuhinna muutus põhjustatud kauplevate tegevusest. Kõvaketaste hinnad sõltuvad tootja hinnapoliitikast, maailmaturu olukorrast, saadavusest ja valuutakurssidest, mille üle müüjal puudub kontroll. Kaupleja leiab, et ostjale on tagastatud kogu ostusumma ning täiendava kahjuhüvitise maksmiseks puudub õiguslik alus.

Kaupleja märgib, kuivõrd soovis leida kliendiga mõistliku kompromissi, siis pakkus viimasele hea tahte märgina võimalust osta sama mudeli uus kõvaketas kauplevate tarnija omahinnaga, ilma tavapärase müüginälginaalita. Sellega soovis kauplevate vähendada kliendi võimalikke lisakulusid ja leida mõlemale poolele vastuvõetava lahenduse.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel. Komisjon tuvastas asjas esitatud materjalide alusel, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijale müügi tunnustele võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 4 tähenduses. Kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 sätestatud sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijale müüdud asi vastama lepingutingimustele. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja tarbijale müügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja ostjale üleandmisest. Käesoleval juhul ilmnes kõvaketta puudus rohkem kui aasta pärast asja tarbijale üleandmist, mistõttu ei kohaldu VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldus, mille kohaselt ühe aasta jooksul asja üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba asja üleandmise ajal.

Puuduse tekkimise aja ja põhjuse täiendav tuvastamine ei ole siiski käesoleva vaidluse lahendamisel määrav. Kaupleja võttis kõvaketta puuduse tõttu garantiimenetlusse ning tagastas tarbijale hiljem kogu puudusega toote eest tasutud ostuhinna 331,35 eurot. Pooltevaheline vaidlus puudutab seega üksnes tarbija nõuet saada lisaks tagastatud ostuhinnale 463,25 eurot kahjuhüvitist põhjusel, et sama mudeli turuhind on vahepeal tõusnud.

VÕS § 222 lg 4² kohaselt peab müüja asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teavitas müüjat asja lepingutingimustele mittevastavusest, ning tarbijale müügi korral ilma tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata, võttes arvesse asja laadi ja otstarvet,

milleks tarbija asja vajab. Tarbija andis puudusega kõvaketta kauplejale 05.02.2026 ning 25.05.2026 seisuga ei olnud toodet asendatud. Komisjon leiab, et ligi nelja kuu pikkust ajavahemikku puudusega arvutikomponendi asendamiseks ei saa pidada mõistlikuks. Kaupleja suhted tarnijate või teiste koostööpartneritega ei piira tarbija seadusest tulenevat õigust saada puudusega asi mõistliku aja jooksul parandatud või asendatud. Seega rikkus kaupleja oma kohustust viia asi mõistliku aja jooksul lepingutingimustega vastavusse.

VÕS § 223 lg 1 kohaselt võib tarbija müügilepingust muu hulgas taganeda juhul, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud või asjaoludest nähtub, et müüja ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Kaupleja tagastas tarbijale puudusega kõvaketta eest tasutud ostuhinna täies ulatuses. Seega on tarbija saanud tagasi müügilepingu alusel tasutud 331,35 eurot.

Ostuhinna tagastamine ei välista iseenesest tarbija õigust nõuda lepingu rikkumisega põhjustatud täiendava kahju hüvitamist. VÕS § 115 lg 1 kohaselt võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. VÕS § 127 lg 4 kohaselt peab kahju olema kohustuse rikkumisega põhjuslikus seoses. Seega ei piisa täiendava kahjuhüvitise saamiseks üksnes kaupleja kohustuse rikkumise tuvastamisest. Tarbija peab tõendama, et ostuhinna tagastamisest hoolimata jäi talle kaupleja rikkumise tagajärjel täiendav varaline kahju, ning samuti peab olema võimalik kindlaks teha selle kahju suurus.

Tarbija põhjendab nõutud 463,25 euro suurust kahju sellega, et täpselt sama tootja ja mudelitähisega kõvaketta hind on võrreldes tema algse ostuhinnaga oluliselt tõusnud. Tarbija on esitanud kolme müügipakkumise hinnad 758,80 eurot, 829 eurot ja 796 eurot ning arvutanud nende keskmiseks hinnaks 794,60 eurot. Sellest on tarbija maha arvanud kaupleja tagastatud ostuhinna 331,35 eurot.

Tarbija tugineb nõude põhjendamisel muu hulgas VÕS §-le 135. VÕS § 135 lg 1 kohaselt võib kahjustatud lepingupool juhul, kui ta tegi pärast lepingust taganemist mõistliku aja jooksul ja mõistlikul viisil asendustehingu, nõuda lepingujärgse hinna ja asendustehingust tuleneva hinna vahet. Tarbija ei ole käesolevas asjas asendustehingut teinud, mistõttu VÕS § 135 lg 1 ei kohaldu. VÕS § 135 lg 2 kohaselt võib lepingust taganenud kahjustatud lepingupool nõuda lepingujärgse hinna ja lepingust taganemise ajal kohustust rikkunud lepingupoole lepingujärgse kohustuse turuhinna vahet ka juhul, kui asendustehingut ei ole tehtud, eeldusel et lepingu esemel on olemas turuhind.

VÕS § 135 lg 2 alusel nõude rahuldamiseks ei piisa siiski üksnes sellest, et täpselt sama tootja ja mudelitähisega toodet pakutakse hiljem müügiks algsest ostuhinnast kõrgema hinnaga. Tarbija peab tõendama lepingu esemeks oleva kohustuse turuhinna lepingust taganemise ajal ning sellest tuleneva kahju suuruse. TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt peab tarbija avalduses esitama nõuet põhjendavad asjaolud ning sama paragrahvi lg 5 kohaselt lisama asjaolude tõendamiseks tõendid. Tarbijavaidluste komisjon lahendab vaidluse poolte esitatud asjaolude ja tõendite alusel. Tarbija

on oma kahju suuruse määramisel lähtunud kolme täpselt sama tootja ja mudelitähisega kõvaketta müügipakkumise aritmeetilisest keskmisest. Komisjoni hinnangul ei tõenda selline võrdlus iseenesest lepingu esemeks oleva kohustuse turuhinda VÕS § 135 lg 2 tähenduses.

Komisjon analüüsis samuti kõnealuse mudeli müügipakkumisi ning leidis, et sama mudeli hinnad varieeruvad märkimisväärselt. Turuhinna hindamisel ei saa aga lähtuda üksnes identse mudelitähisega toote üksikutest müügipakkumistest, vaid arvesse tuleb võtta ka seda, millise hinnaga on võimalik saada samaväärsete põhiomaduste, kasutusotstarbe ja kvaliteediga toode.

Elektroonikakaupade ja arvutikomponentide puhul muutuvad aja jooksul nii mudelivalik, saadavus kui ka hinnad. Tarbija ei ole põhjendanud ega tõendanud, miks tema lepingujärgse huvi taastamiseks oleks vajalik omandada just täpselt sama tootja ja mudelitähisega kõvaketas ega miks mõni muu samaväärsete põhiomaduste, kvaliteedi ja kasutusotstarbega toode tema vajadustele ei vastaks. Menetluse ajal jäid analoogtoodete pakkumised Eestis hinnavahele 580-1000 eurot. Tarbija ei ole selgitanud, miks ei ole võimalik toodet asendada mõne teise tootja või veidi teiste parameetritega kõvakettaga, mille hinnad on soodsamad kui konkreetselt tema poolt soovitud mudelil.

Komisjon märgib lisaks, et tarbija ei ole asendustoodet otnud ega nõutud 463,25 euro ulatuses tegelikku täiendavat kulu kandnud. Asendustehingu puudumine ei välista iseenesest VÕS § 135 lg 2 alusel hinnavahe nõudmist, kuid sellisel juhul peab tarbija esitatud tõenditest olema piisavalt selgelt tuvastatav lepingu esemeks oleva kohustuse turuhind ja sellest tuleneva kahju suurus.

Käesolevas asjas on tarbija tõendanud, et täpselt sama mudeli müügipakkumised olid algsest ostuhinnast kõrgemad. Komisjon tuvastas iseseisvalt, et Seagate IronWolf Pro 16TB kõvaketta (ST16000NT001) odavam kinnitatud pakkumine Eesti turul on 658,95 eurot.

Komisjon leiab siiski, et tarbijal lasub kohustus kaaluda mõistlikke alternatiive kahju suuruse piiramiseks. Tarbija ei ole selgitanud ega tõendanud, et ta kaalus või uuris samaväärse kvaliteediklassi toodete olemasolu, mis oleks võinud tema kahju vähendada. Komisjon on tuvastanud, et näiteks Seagate IronWolf Pro tootesarja 18TB kõvaketast pakuti Eesti turul hinnaga 586,28 eurot — see näitab, et samaväärse kvaliteediklassi tootepere piires eksisteeris tarbijale kättesaadav võimalik soodsam valik. Kuigi see pakkumine ei anna iseseisvalt alust täpse turuhinna tuvastamiseks, kinnitab see, et tarbija nõutud 794,60 euro suurune keskmine hind ei kajasta tegelikult kättesaadavat alammäära, mida kinnitab ka tarbija enda poolt esitatud näide.

VÕS § 127 lg 6 kohaselt võib kahju suuruse, kui seda ei ole võimalik täpselt kindlaks teha või selle kindlakstegemine on ülemäära kulukas või ebamõistlik, otsustada vaidlust lahendav pädev organ, hinnates kõiki asjaolusid. Komisjon on TKS § 40 lg 1 ja § 1 lg 4 alusel pädev kohaldama VÕS-i sätteid, sealhulgas käesolevat kaalutlusnormi, kuivõrd tema ülesandeks on tarbija ja kaupleva vahelise lepingust tuleneva vaidluse sisuline lahendamine.

Kaaludes ühelt poolt menetluse ajal tuvastatud minimaalset hinnavahet ($658,95 - 331,35 = 327,60$ eurot) ja teiselt poolt tarbija kohustust kahju vähendada ning tõendamata jätmist, miks soodsamaid, samaväärse kvaliteediklassi alternatiive ei olnud võimalik kasutada, peab komisjon põhjendatuks mõista tarbijale täiendavalt välja ligi poole tema poolt esitatud nõudest - 230 eurot. See summa arvestab nii tuvastatud märkimisväärset kõvaketaste hinnatõusu fakti kui ka tarbija tõendamiskoormuse mittetäitmist täies ulatuses.

Eeltoodule tuginedes rahuldas komisjon tarbija avalduse osaliselt.

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/