

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09048
Otsuse kuupäev 19.09.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja VEETAPESU OÜ (10567943)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine 1372 eurot

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kaupleja on kohustatud tasuma tarbijale kokku 380 eurot, millest 250 eurot teleri väärtuse vähenemise hüvitisena, 90 eurot lepingutingimustele mittevastava puhastusvahendi hinna tagastamiseks ning 40 eurot teleri seisukorra hindamise kuluna; ülejäänud osas jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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 11.04.2026 kaupleja e-poest muu hulgas toote „Puhastusvahend + vaha“ ehk palmivaha pihustiga pudelis. Toote hind oli 90 eurot ning kogu tellimuse maksumus koos teiste kaupade ja tarnega 132,43 eurot. Tarbija sai kauba kätte 16.04.2026.

Tarbija kasutas toodet samal päeval Samsungi teleri ekraani puhastamiseks. Tarbija selgituste kohaselt pihustas ta vahendit mikrokiudlapile, mitte otse ekraanile, ning puhastas ekraani õrnalt. Pärast puhastamist tekkisid ekraanile ulatuslikud laigud ja viirud, mida ei olnud võimalik eemaldada.

Tarbija esitas kauplejale 18.04.2026 pretensiooni. Kaupleja nõuet ei rahuldanud. Tarbija pöördus seejärel komisjoni poole. Menetluses esitas tarbija muu hulgas fotod ekraanist, toote märgistuse ja kaupleja veebilehel avaldatud teabe ning Soome remondiettevõtja SM-Huolto Oy hinnangu teleri seisukorra kohta.

Tarbija väidab, et kasutas toodet tavapärasel ja kaupleja juhistele vastaval viisil. Toote etiketil oli kasutusala märgitud „EKRAANID“ ning kaupleja veebilehel oli kasutusala hulgas eraldi nimetatud televiisori ekraanid. Tarbija hinnangul võis ta seetõttu mõistlikult eeldada, et vahend sobib teleri ekraani puhastamiseks ega kahjusta seda.

Tarbija selgitab, et teleri ekraan oli enne puhastamist kahjustusteta ning viirud ja hägusus tekkisid vahetult pärast toote kasutamist. Tarbija pildistas kahjustuse järgmisel päeval ja esitas pretensiooni kaks päeva pärast kauba kättesaamist. Tarbija pakkus kauplejale võimalust teler üle vaadata või tootega katse teha, kuid kaupleja seda võimalust ei kasutanud.

Tarbija esitatud SM-Huolto Oy hinnangu kohaselt esineb teleri ekraani pinnal kahjustus praktiliselt kogu pildiala ulatuses ning telerit ei ole võimalik parandada, kuna vajalik varuosa ei ole saadaval. Hinnang ei käsitle kahjustuse täpset tekkepõhjust. Hinnangu eest tasus tarbija 40 eurot.

Tarbija nõuab teleri asendamist vähemalt samaväärse seadmega või teleri väärtuse hüvitamist 1200 euro ulatuses, kogu tellimuse maksumuse 132 euro tagastamist ning teleri seisukorra hindamise kulu 40 euro hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu ja palub jätta selle rahuldamata. Kaupleja mõonab, et toote etiketil ja veebilehel oli toote kasutuselana märgitud ekraanid, sealhulgas televiisori ekraanid. Kaupleja hinnangul ei tõenda tarbija esitatud materjalid siiski seda, et teleri kahjustus tekkis just vaidlusaluse toote kasutamisest.

Kaupleja märgib, et toode on olnud müügil üle 15 aasta ning ettevõttele ei ole teada teisi samalaadseid kirjalikke pretensioone. Kaupleja hinnangul kinnitab remondiettevõtja dokument üksnes kahjustuse olemasolu ja parandamise võimatust, kuid mitte kahjustuse põhjust. Menetluses ei ole esitatud sõltumatut tehnilist ega keemilist ekspertiisi ning tagantjärele ei ole võimalik kontrollida ekraani varasemat seisukorda ega seda, millises koguses ja millisel viisil tarbija toodet kasutas.

Kaupleja on samuti selgitanud, et tänapäevaste telerite ekraanidel võib olla õrn peegeldusvastane pinnakate ning selliste ekraanide puhastamisel tuleb lähtuda teleri tootja juhistest. Kaupleja viitab võimalusele, et ekraani seisundit võis mõjutada ka varasem puhastamine teiste vahenditega. Kaupleja veebilehel avaldatud ekraanide puhastamise juhend sisaldas muu hulgas soovitusi järgida seadme tootja juhiseid ning märkust, et kahtluse korral ei tule toodet kasutada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule. TKS § 51 kohaselt lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning menetluses kogutud teabe alusel.

Tarbijalemüügil peab müüdud asi vastama lepingutingimustele (VÕS § 217¹ lg 1). VÕS § 217¹ lg 2 p 1 kohaselt peab asja kirjeldus, liik, kvaliteet, kasutusviis ja muud omadused vastama kokkulepitud tingimustele. Sama paragrahvi lg 3 p 2 kohaselt peab asi olema selliste omadustega, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, arvestades muu hulgas müüja poolt asja kohta avalikult

tehtud avaldusi reklaamis või märgistusel.

Komisjon tuvastas, et kaupleja oli märkinud toote etiketile kasutusalaaks „EKRAANID“ ning veebilehel täpsustanud, et toodet võib kasutada ka televiisori ekraanidel. Kaupleja ekraanide puhastamise juhendis oli samuti kirjeldatud toote kasutamist ekraanide puhastamiseks. Üheski tarbijale enne lepingu sõlmimist esitatud materjalis ei olnud selgelt märgitud, et vahend ei sobi teatava pinnakattega teleriekraanidele või et sellisel kasutamisel võib ekraan kahjustuda.

Kaupleja üldised märkused „järgi tootja juhiseid“, „kahtluse korral ära kasuta“ ja „kasutamine omal vastutusel“ ei kõrvalda kaupleja enda konkreetset kinnitust, et toode sobib televiisori ekraanidele. Kui toote kasutamisel esineb teatud ekraanitüübi puhul oluline kahjustamise risk, peab selline piirang olema tarbijale esitatud selgelt ja arusaadavalt. VÕS § 237 lg 3 kohaselt saab tarbijat asja tavapärastest omadustest kõrvalekaldumisest siduvalt teavitada üksnes seaduses sätestatud tingimustel; käesolevas asjas sellist eraldi kokkulepet ei olnud.

Pooled vaidlevad eelkõige selle üle, kas teleri ekraani kahjustus tekkis vaidlusaluse puhastusvahendi kasutamise tagajärjel. Komisjon märgib, et SM-Huolto Oy hinnang ei tuvasta kahjustuse tekkepõhjust ning sellest ei saa järeldada, et kahjustuse põhjustas just palmivaha keemiline toime. Samuti puudub menetluses ekspertiis, mis selgitaks kahjustuse täpset tehnilist tekkemehhanismi.

See ei välista siiski põhjusliku seose hindamist muude tõendite kogumi alusel. Tarbija sai toote kätte ja kasutas seda 16.04.2026, pildistas ekraani kahjustuse 17.04.2026 ning esitas pretensiooni 18.04.2026. Fotodel nähtav hägusus ja viirulisus paikneb ulatuslikult puhastatud ekraanipinnal. Tarbija seletus kasutusviisi kohta on kogu menetluse jooksul olnud järjekindel. Kaupleja ei ole esitanud konkreetset tõendit selle kohta, et kahjustus tekkis mõnel muul tuvastataval põhjusel.

Komisjon arvestab ka sellega, et kaupleja kinnitas ise toote sobivust televiisori ekraanidele, kuid hiljem viitas selliste ekraanide tundlikule pinnakattele ning võimalusele, et sobimatu vahend võib seda kahjustada. Tarbijal ei olnud kaupleja esitatud teabe põhjal põhjust eeldada, et toote tavapärane kasutamine märgitud kasutusosalal võib ekraani kahjustada. Tõendeid kogumises hinnates peab komisjon piisavalt tõendatuks, et kahjustus tekkis vaidlusaluse toote kasutamisel sellel kasutusosalal, mille kaupleja oli tootele ise määranud.

VÕS § 218 lg 1 ja lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest seaduses sätestatud tingimustel. Käesoleval juhul ei ole vaidlus toote hiljem tekkinud puuduse üle, vaid selles, et kaup ei olnud kaupleja avaldatud kasutusotstarbel tarbijale ohutult kasutatav. Selline mittevastavus oli olemas juba asja üleandmise ajal. Tarbija teatas probleemist viivitamata.

VÕS § 101 lg 1 p 3 ja § 115 lg 1 kohaselt võib võlausaldaja nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist. VÕS § 132 lg 1 kohaselt tuleb asja kahjustamise korral maksta hüvitis, mis vastab uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlikele kulutustele. Kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada.

Tarbija nõuab teleri asendamist uue samaväärse seadmega või 1200 euro hüvitamist. Komisjon ei pea uue teleri maksumuse hüvitamist põhjendatuks. Esitatud dokumentide alusel võib tuvastada, et tegemist on 2019. aasta mudeliga ning kahjustuse tekkimise ajal ligikaudu kuus kuni seitse aastat

vana. Tarbija ei ole esitanud teleri ostudokumenti ega muud tõendit, millest nähtuks seadme tegelik väärtus vahetult enne kahjustust. Samas nähtub remondiettevõtja hinnangust, et ekraan on ulatuslikult kahjustatud ja telerit ei ole võimalik parandada. Teler on siiski kasutav, kuigi selle pildi kvaliteet on oluliselt halvenenud, ja see jääb tarbija valdusesse, mistõttu säilib sellel teatav jääkväärtus. Konkreetse toote järelturu hind on kuni 3 korda madalam soetushinnast ja ka uue samaväärse toote hinnast. Paralleelse võrdlusena võiks võtta hüvitise aluseks ka amortisatsiooni arvestava jääkväärtuse. Esitatud tõendeid arvestades peab komisjon põhjendatuks hüvitist suuruses 250 eurot.

Tellimuse kogumaksumusest on vaidlus seotud 90 euro maksnud puhastusvahendiga. Teiste tellimuses sisaldunud kaupade lepingutingimustele mittevastavust ei ole tarbija tõendanud. Seetõttu ei ole alust tagastada kogu tellimuse maksumust. Arvestades, et puhastusvahend ei sobinud kaupleja enda poolt lubatud kasutusotstarbeks ning puudus on selline, mis õigustab kohest lepingust taganemist, on tarbijal VÕS § 223 lg 1 p 4 alusel õigus selle kaubaartikli müügilepingust taganeda ja saada tagasi 90 eurot. Tarbija peab kaupleja nõudmisel andma toote allesjäänud osa kauplejale tagasi kaupleja kulul. Pooled võivad kokku leppida ka toote ülejäägi tagastamata jätmises, kui kaupleja ei pea toote tagastamist otstarbekaks.

Tarbija tasus teleri seisukorra hindamise eest 40 eurot. VÕS § 128 lg 3 kohaselt kuuluvad otsese varalise kahju hulka ka mõistlikud kulud kahju kindlakstegemiseks. Hinnang oli vajalik kahjustuse ulatuse ja parandamise võimalikkuse tuvastamiseks. Tarbija pakkus kauplejale võimalust toote kahjustustega tutvuda, kuid kaupleja seda ei ole teinud. Seetõttu kuulub 40 eurot hüvitamisele.

Komisjon ei pea põhjendatuks vähendada hüvitist VÕS § 139 alusel. Kuigi teleri tootja juhised võivad piirata puhastusvahendite kasutamist, oli kaupleja andnud tarbijale konkreetse kinnituse, et vaidlusalune toode sobib televiisori ekraanidele. Tarbijalt ei saa sellises olukorras eeldada, et ta kaupleja selgesõnalist tootekirjeldust eirab.

Eeltoodust tulenevalt kuulub tarbija nõue rahuldamisele 380 euro ulatuses: 250 eurot teleri väärtuse vähenemise eest, 90 eurot puhastusvahendi hinna tagastamiseks ja 40 eurot kahju kindlakstegemise kuluna. Ülejäänud osas komisjon tarbija nõuet ei rahuldanud.

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/