

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10542
Otsuse kuupäev 23.09.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja SMARTECH SHOP OÜ (12838085)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija soetas 08.08.2025. a kaupleja e-poest smartech.ee sülearvuti Acer TravelMate P2 (arve nr T262584) ja on tasunud selle eest 781,70 eurot.

Tarbija sai toote kätte 21.08.2025. a ja on esitanud kauplejale 26.04.2026. a pretensiooni seoses tootel ilmnenud puudusega (seade ei käivitu korrektselt, käivitamisel tuleb toitenuppu pikalt all hoida). Kaupleja võttis seadme remonti ja teavitas 19.05.2026. a, et seadmel uuendati emaplaadi tarkvara ning riistvara on testitud ja korras. Tarbija sai seadme remondist tagasi, mille järel tekkis vaidlus seadme korpuse kahjustamise üle remondis oleku ajal. Tarbija on esitanud kauplejale 10.06.2026. a uue pretensiooni seoses seadme defektiga, sest algses pretensioonis väljendatud puudus ei olnud ikka kõrvaldatud ehk seade käivitub jätkuvalt ebastabiilselt ja sageli alles pärast toitenupu pikalt all hoidmist. Kaupleja on soovinud saada seadme uuesti remonti, millisega tarbija ei nõustu.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija pöördus kaupleja poole 07.05.2026 kaebusega, et sülearvuti ei lülitu sisse. Seadmele vormistati esmane remonditöö akti nr R3980 ning see edastati viivitamatult tootja autoriseeritud hoolduskeskusesse TSC Eesti Filiaal (LMT Retail & Logistics SIA).

Autoriseeritud hoolduskeskuse poolt 18.05.2026 väljastatud tööde akti nr R-08052026-258 kohaselt teostati seadmele emaplaadi tarkvara (BIOS) uuendus. Sertifitseeritud tehnikud teostasid seadmele täieliku kontrolli ja kinnitasid aktis ametlikult tehtud tööd: "Riistvara testitud ja on korras. Tehtud BIOS (emaplaadi tarkvara) uuendus."

Seade väljastati tarbijale esimesest remondist täielikult töökorras olekus 20.05.2026.

Pärast seda, kui tarbija esitas 22.05.2026 pretensiooni korpuse kahjustuse kohta, suunati seade hoolduskeskusesse täiendavasse kontrolli tarbija väidete objektiivseks kontrollimiseks.

Sisejuurdluse tulemusena väljastas hoolduskeskus korduva akti nr R-28052026-320, milles tehnikud kinnitasid pärast arhiivifotode kontrollimist üheselt: "Eelmise remondi fotod on lisatud ja sealt on näha, et saime sülearvuti juba sellises seisukorras." Seda kinnitab ka kaupleja infosüsteemi sisekirje: "TSC 28.05 Seadme vigastused fikseeriti juba eelmise hoolduse fotodel (ei ole transpordikahju)."

Vastavalt VÕS § 214 lõikele 4 läheb tarbijalemüügi puhul asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko tarbijale üle asja valduse üleandmisega. Kuna hoolduskeskuse esmane akt ja ametlikud lahtipakkimise fotod tõendavad seadme esialgset seisundit ning tarbija esitatud fotofiksatsioon näitab sellest täielikult erinevat, uut rasket mehaanilist kukkumisvigastust, esineb ilmne ja põhjendatud asjaolu, et viidatud kahjustus tekkis ajal, mil seade oli pärast valduse üleandmist juba tarbija kontrolli all.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud poolte seisukohtade ja esitatud tõenditega, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Pooled sõlmisid 08.08.2025 kaupleja e-poe kaudu müügilepingu, mis on tarbijalemüük VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab müüja andma ostjale üle lepingutingimustele vastava asja. VÕS § 218 lg 1 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus oli olemas asja ostjale üleandmisel, isegi kui see ilmneb hiljem. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Tarbija õiguskaitsevahendid asja lepingutingimustele mittevastavuse korral tulenevad VÕS §-dest 222 ja 223. Nende sätetega on Eesti õigusesse üle võetud muu hulgas Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 2019. a direktiivi (EL) 2019/771, mis käsitleb kaupade müügilepingute teatavaid aspekte (edaspidi direktiiv), artiklid 13 ja 14. Direktiiv on maksimaalse harmoneerimise direktiiv (artikkel 4) ning VÕS-i sätteid tuleb tõlgendada sellega kooskõlas. Mittevastavuse korral on tarbijal esmalt õigus nõuda asja parandamist või asendamist. Direktiivi artikli 14 lõike 1 kohaselt tuleb parandamine või asendamine teha tasuta, mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulisi ebamugavusi põhjustamata. Artikli 14 lõike 2 kohaselt teeb tarbija, kui mittevastavus kõrvaldatakse kauba parandamise või asendamise teel, kauba müüjale kättesaadavaks.

Direktiivi artikli 13 lõike 4 kohaselt on tarbijal õigus hinna alandamisele või lepingust taganemisele muu hulgas juhul, kui müüja ei ole parandamist või asendamist lõpule viinud või on sellest keeldunud (punkt a), kui mittevastavus ilmneb hoolimata sellest, et müüja on püüdnud kaupa lepingutingimustega vastavusse viia (punkt b), kui mittevastavus on nii tõsine, et see õigustab kohest hinna alandamist või lepingust taganemist (punkt c), või kui müüja on teatanud või asjaoludest on selge, et ta ei vii kaupa lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul

või tarbijale olulisi ebamugavusi põhjustamata (punkt d). Direktiivi põhjenduse 52 kohaselt tuleb juhul, kui müüja on võtnud meetmeid kauba lepingutingimustega vastavusse viimiseks, kuid mittevastavus ilmneb hiljem, objektiivselt hinnata, kas tarbija peab müüja täiendavaid katseid aktsepteerima, arvestades kõiki asjaolusid, sealhulgas kauba liiki ja väärtust ning mittevastavuse olemust ja olulisust. Arvesse tuleb võtta ka seda, kas tarbijalt saab eeldada usalduse säilimist müüja suutlikkuse suhtes kaup lepingutingimustega vastavusse viia, näiteks kui sama probleem ilmneb kaks korda.

Lepingust taganemise eeldusi, sealhulgas mittevastavuse olemasolu, peab tõendama tarbija, kes taganemisele tugineb (vt ka tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1). Euroopa Kohus on direktiivi 1999/44/EÜ artikli 5 lõike 3 (mille asemel kehtib praegu direktiivi artikkel 11) tõlgendamisel selgitanud, et tarbija peab tõendama üksnes mittevastavuse olemasolu; ta ei pea tõendama mittevastavuse põhjust ega seda, et selle päritolu on müüjale omistatav (Euroopa Kohtu 4. juuni 2015. a otsus kohtuasjas C-497/13 Faber, p 70). VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldus kergendab seega tarbija tõendamiskoormist selles osas, millal mittevastavus tekkis, kuid ei vabasta tarbijat kohustusest tõendada mittevastavuse enda olemasolu.

Asjas ei ole vaidlust selle üle, et sülearvutil ilmnes 2026. aasta aprillis, s.o umbes kaheksa kuud pärast asja üleandmist, käivitusprobleem, mis oli lepingutingimustele mittevastavus, mille eest kaupleja vastutab. Kaupleja võttis seadme vastu garantiiremonti ja tootja volitatud hoolduskeskus tegi tasuta parandustöö (BIOS-i uuendus). Parandamine toimus ajavahemikus 07.05.–19.05.2026, mida ei saa pidada ebamõistlikult pikaks ajaks. Kaupleja kasutas seega oma õigust mittevastavus parandamise teel kõrvaldada.

Pooled vaidlevad selle üle, kas parandamine kõrvaldas mittevastavuse. Tarbija väidab, et käivitusprobleem püsib ka pärast remonti; kaupleja vaidleb sellele vastu. Tarbija õigus lepingust taganeda direktiivi artikli 13 lõike 4 punkti b ja VÕS § 223 alusel eeldab, et mittevastavus ilmneb hoolimata müüja parandamiskatsest. See asjaolu peab olema tõendatud.

Komisjon leiab, et käesolevas asjas ei ole tõendatud, et mittevastavus püsib pärast 18.05.2026 tehtud parandustööd. Hoolduskeskuse 18.05.2026 tööde akti kohaselt riistvara testiti ja see oli korras. Tarbija väide käivitusprobleemi püsimise kohta põhineb üksnes tema enda seletustel (10.06.2026 e-kiri ja komisjonile esitatud seisukohad). Tarbija ei ole esitanud ühtegi objektiivset tõendit, näiteks seadme käivitamist jäädvustavat videot, hoolduskeskuse või sõltumatu arvutihoolduse diagnostikaakti ega muud tehnilist hinnangut. Tarbija esitatud sõltumatu arvutihooldusettevõtte e-kiri sisaldab üksnes diagnostika ja võimaliku remondi hinnainfot, mitte seadme kontrollimise tulemusi.

Komisjon arvestab ka seda, et kirjavahetuse kohaselt teatas tarbija käivitusprobleemi püsimisest kauplejale esmakordselt 10.06.2026, s.o kuus päeva pärast seadme teistkordset kättesaamist. Seadme esimese tagastamise (20.05.2026) järel saadetud kirjades (22.05., 26.05., 28.05., 29.05. ja 01.06.2026) käsitles tarbija üksnes korpuse kahjustust ja pakendit. Komisjon ei pea seda asjaolu iseenesest tarbija väite ümberlükkamiseks piisavaks, kuid tarbija väidet toetavaid tõendeid see ka ei lisa.

Kaupleja väide, et käivitusprobleem võib olla põhjuslikus seoses korpuse mehaanilise kahjustusega, on oletuslik ega ole tõendatud. Komisjon rõhutab, et tarbija ei pea tõendama mittevastavuse põhjust (Faber, p 70) ning kui mittevastavuse püsimine oleks tõendatud, peaks

kaupleja VÕS § 218 lg 2² eelduse ümberlükkamiseks tõendama, et rike on tingitud asjaoludest, mille eest ta ei vastuta. Käesolevas asjas ei jää nõue aga rahuldamata mittevastavuse põhjuse, vaid mittevastavuse enda püsimise tõendamata jäämise tõttu.

Kaupleja pakkus 11.06.2026 tarbijale võimalust toimetada seade kontrolliks kaupleva esindusse või otse tootja volitatud hoolduskeskusesse ning on komisjonimenetluses kinnitanud valmisolekut seade tasuta diagnostikaks vastu võtta. Tarbija keeldus seadet üle andmast, mistõttu jäi kontrollimata, kas väidetav mittevastavus esineb. Komisjon mõistab, et pärast korpuse kahjustuse üle tekkinud vaidlust ja kaupleva vastuolulisi selgitusi (vt allpool) võis tarbija usaldus remondiprotsessi vastu olla vähenenud. Direktiivi põhjenduse 52 kohaselt on tarbija usalduse säilimine müüja suhtes tõepoolest asjaolu, mida tuleb arvestada küsimuses, kas tarbija peab aktsepteerima müüja täiendavat parandamiskatset. See hinnang tuleb aga kõne alla alles siis, kui on tuvastatud, et mittevastavus ilmnes uuesti pärast müüja parandamiskatset. Usalduse puudumine ei vabasta tarbijat kohustusest tõendada, et parandamine mittevastavust ei kõrvaldanud. Tarbijal oli võimalik tõendeid koguda ka seadet kauplevale üle andmata, näiteks lasta seade kontrollida sõltumatul hooldusettevõttel või jäädvustada käivitusprobleem, või anda seade kontrolliks üle tingimusel, et seadme seisukord fikseeritakse üleandmisel mõlema poole juuresolekul. Direktiivi artikli 14 lõikest 2 ja hea usu põhimõttest (VÕS § 6 lg 1) tulenevalt peab tarbija, kes tugineb asja mittevastavusele, võimaldama müüjal väidetavat mittevastavust mõistlikul viisil kontrollida.

Eeltoodust tulenevalt ei ole komisjon tuvastanud, et sülearvuti käivitusprobleem püsib pärast kaupleva parandamiskatset. Seega ei ole tõendatud direktiivi artikli 13 lõike 4 punktis b ja VÕS §-s 223 sätestatud eeldus lepingust taganemiseks. Asjas ei ole ka alust järeldada, et kaupleva oleks keeldunud kaupa lepingutingimustega vastavusse viimast või et ta ei teeks seda mõistliku aja jooksul (direktiivi artikli 13 lõike 4 punktid a ja d), vastupidi, kaupleva on seadme kontrolli ja diagnostikat pakkunud nii 11.06.2026 kui ka komisjonimenetluses. Samuti ei ole tuvastatud mittevastavust, mis oleks nii tõsine, et see õigustaks kohest lepingust taganemist (punkt c).

Komisjon hindas ka seda, kas lepingust taganemise aluseks saab olla seadme korpuse kahjustus, ning leiab, et ei saa. VÕS § 218 lg 1 kohaselt vastutab müüja mittevastavuse eest, mis oli olemas asja üleandmisel. Tarbija ei väida, et korpuse kahjustus oli olemas sülearvuti üleandmisel 21.08.2025, vaid et see tekkis 2026. aasta mais remondi ajal. Selline kahjustus ei ole asja lepingutingimustele mittevastavus VÕS § 218 lg 1 tähenduses, mis annaks aluse VÕS § 223 järgi lepingust taganeda. Kui kahjustus oleks tekkinud ajal, mil seade oli parandamiseks kaupleva või tema kasutatud hoolduskeskuse valduses, vastutaks kaupleva seadme sellises seisukorras tagastamise eest, kuid see ei annaks iseenesest õigust müügilepingust taganeda, kõne alla tuleks eelkõige kahjustuse kõrvaldamise või kahju hüvitamise nõue. Sellist nõuet ei ole tarbija komisjonile esitanud.

Sõltumata eeltoodust ei ole komisjonile esitatud tõendite põhjal võimalik tuvastada, millal ja kelle valduses vaidlusalune kahjustus tekkis. Tõendid on vastuolulised:

- a. Kaupleja remonditöö aktis nr R3980 (07.05.2026) ei ole kirjeldatud ühtegi välisilme kahjustust, märgitud on üksnes seisund „Kasutatud“. Kaupleja väide, et tarbija kinnitas akti allkirjaga, ei leia komisjonile esitatud koopiote põhjal kinnitust, sest kliendi allkirja väli on täitmata. Samas ei vaidle tarbija vastu sellele, et seadmepääl esines enne remonti kriimustusi ja kulumisjälgi. Kaupleja enda selgituse kohaselt fikseeritakse kaupluse vastuvõtul

silmatorkavad suurdefektid; tarbija fotol kujutatud kahjustust, mida kaupleja ise nimetab raskeks ja tugevaks, vastuvõtuaktis fikseeritud ei ole.

- b. Hoolduskeskuse vastuvõtuaktis (08.05.2026) on märgitud „põrutusejäljed nurkadest, kopusel on kriimud“. Sissekandest ei nähtu, millist nurka või milliseid nurki see puudutab ega milline oli jälgede ulatus. Korpuse deformatsiooni ega metalli rebendit aktis kirjeldatud ei ole.
- c. Kaupleja seisukohad on vastuolulised. Kirjavahetuses (28.05., 29.05. ja 01.06.2026) ning hoolduskeskuse 02.06.2026 aktis on väidetud, et tarbija kaevatud vigastused olid seadmel olemas juba hooldusesse saabumisel, ning kaupleja tugineb sellele aktile ka komisjonile esitatud seisukohas. Samas väidab kaupleja komisjonile, et tarbija fotol kujutatud kahjustus on täiesti uus, tunduvalt raskem ja hoolduskeskuse fotodel kujutatust täielikult erinev ning seda seadmel kaupleja ega hoolduskeskuse valduses olemise ajal ei olnud. Need seisukohad välistavad teineteist, mis vähendab kaupleja ja hoolduskeskuse seletuste tõenduslikku väärtust seadme seisukorra kohta. Komisjon arvestab ka seda, et hoolduskeskus on isik, keda kaupleja kasutas parandamiskohustuse täitmisel ja kelle võimalik vastutus on sama küsimusega seotud.
- d. Kaupleja komisjonile esitatud seisukohast lähtudes on pooled sisuliselt ühel meelel, et tarbija fotol kujutatud raske kahjustus ei ole see, mida kajastavad hoolduskeskuse 08.05.2026 fotod (kaupleja lisad 4 ja 4.1). Vaidlus taandub seega küsimusele, kas kahjustus tekkis ajavahemikus 08.05.–20.05.2026, mil seade oli kaupleja, hoolduskeskuse või vedaja valduses, või pärast seadme tagastamist tarbijale 20.05.2026. Seadme üldvaate fotod (kaupleja lisad 10.1–10.4) on failide metaandmete järgi tehtud samuti 08.05.2026 kella 15.08 ja 15.10 vahel, s.o seadme hooldusesse registreerimise päeval, mitte vahetult enne seadme tagastamist tarbijale. Fotodel ei ole vaidlusalune nurk lähivaates jäädvustatud ning külj- ja eestvaates jääb osa nurki kaadri servale. Isegi kui lugeda nende fotode põhjal tõendatuks, et vaidlusalust rasket deformatsiooni 08.05.2026 seadmel ei olnud, ei tõenda need seadme seisukorda selle tagastamisel tarbijale 20.05.2026.
- e. Seadme seisukorda selle tagastamisel tarbijale 20.05.2026 ei ole dokumenteeritud: kaupleja ei ole esitanud tagastamiseelseid fotosid ega väljastamisakti, milles seadme seisukord oleks kirjeldatud, ning tarbija seadet esinduses ei kontrollinud. Tarbija fotod on tehtud 22.05.2026, s.o umbes kaks päeva pärast seadme kättesaamist. Tarbija väitel oli seadme pakend avatud, kaupleja väitel anti seade üle suletud pakendis; kumbki pool ei ole oma väidet tõendanud.
- f. Ka tarbija seletustes esineb ebatäpsusi: 22.05.2026 pretensioonis märkis tarbija, et üleandmise hetkel puudusid seadmel mehaanilised või välised kahjustused, 01.06.2026 kirjutas aga möönis, et seadmel esines enne remonti kriimustusi ja kulumisjälgi.

Neid asjaolusid kogumis hinnates ei ole komisjonil võimalik usaldusväärselt tuvastada, kas vaidlusalune kahjustus tekkis ajal, mil seade oli kaupleja või tema kasutatud isikute valduses, või pärast seadme tagastamist tarbijale. Kaupleja viide VÕS § 214 lg-le 4 seda küsimust ei lahenda: nimetatud säte reguleerib asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko üleminekut, kuid ei vasta faktilisele küsimusele, millal kahjustus tekkis. Seetõttu ei ole korpuse kahjustus käesolevas asjas

ka asjaolu, mis tõendaks, et kaupleja ei suuda kaupa lepingutingimustega vastavusse viia tarbijale olulisi ebamugavusi põhjustamata, või mis objektiivselt vabastaks tarbija kohustusest võimaldada seadme kontrollimist.

Eeltoodust tulenevalt ei ole tõendatud asjaolud, mis annaksid tarbijale õiguse müügilepingust taganeda ja nõuda ostuhinna 781,70 euro tagastamist. Komisjon jätab tarbija avalduse rahuldamata.

Komisjon peab vajalikuks märkida, et avaldus jäetakse rahuldamata seetõttu, et käesoleval ajal ei ole tõendatud mittevastavuse püsimine pärast parandamist. See ei tähenda, et komisjon oleks tuvastanud seadme vastavuse lepingutingimustele. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest, ning kaupleja on komisjonimenetluses kinnitanud, et on valmis seadme tasuta kontrolliks ja diagnostikaks vastu võtma. Kui seadme kontrollimisel selgub, et seadmel esineb jätkuvalt sama käivitusprobleem, mille tõttu see 07.05.2026 remonti anti, kohaldub sellele VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldus, sest mittevastavus ilmnes esmakordselt ühe aasta jooksul asja üleandmisest. Sellisel juhul ei vabasta korpuse välise mehaanilise kahjustuse olemasolu kauplejat iseenesest vastutusest, kaupleja peaks tõendama, et käivitusprobleem on põhjustatud asjaoludest, mille eest ta ei vastuta. Mittevastavuse püsimise tuvastamisel on tarbijal võimalik tugineda direktiivi artikli 13 lõike 4 punktile b ja VÕS §-le 223, arvestades direktiivi põhjenduses 52 nimetatud asjaolusid. Uue vaidluse vältimiseks soovib komisjon pooltel seadme üleandmisel fikseerida kirjalikult ja fotodega seadme seisukord, sealhulgas kõigi korpuse nurkade seisukord.

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/