

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-13236-008
Otsuse kuupäev	28. sept 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Home Climate OÜ, 11424269
Tarbija nõue	Tarbija nõudeks on lepingu lõpetamine ning tagasimakse summas EUR 422.
Asja läbivaatamise aeg	25. sept 2026

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kohustada Home Climate OÜ-d tagastama tarbijale veeboileri Electrolux EWH 80 SmartInverter PRO eest tasutud 422 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 ärakirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

aebuse kohaselt ostis tarbija 31.01.2023 kauplejalt ostuplatvormi 220.lv kaudu veeboileri Electrolux EWH 80 Smartinverter PRO (mudel 18945922) ning tasus selle eest EUR 422 (tellimus nr 19260038). Tarbija andis 25.11.2024 toote ostuplatvormi kaudu garantiiremonti, kuna ekraan ei töötanud ja seade ei kuumutanud vett. Seade anti üle heas visuaalses seisukorras, ilma nähtavate vigastusteta, mis kinnitati üleandmis-vastuvõtmisaktiga nr 749437. Kauplemisplatvorm saatis toote volitatud hooldusesse Eestis. Detsembris 2024 teavitati tarbijat, et toode on remonditud, kuid kaupleja teeninduskeskus oli saabumisel fikseerinud mõlgi seadme alumises osas. Toote tagastamisel 19.12.2024 avastas tarbija, et seadme alumine serv oli oluliselt vigastatud. Tarbija keeldus sellist toodet vastu võtmast. Üleandmis-vastuvõtmisakt nr 777182 fikseeris, et tarbijale tagastati toode kahjustatud kujul ning kahjustused dokumenteeriti fotodega.

14.04.2025 edastas kaupleja tarbijale keeldumisteatise, milles märgiti järgmist:

- garantii tühistati, kuna tarbija eemaldas seadme seinalt;
- kahjustus tekkis väidetavalt transpordi käigus, mille eest müüja ei vastuta;
- toode ei olnud tagastatud originaalpakendis;
- seadet olevat korduvalt edasi-tagasi saadetud ning kahjustused iga korraga suurenenud.

Tarbija vaidlustab kaupleja seisukohad, tuues välja järgmise:

- seade anti garantiisse üle heas korras ning see on tõendatud aktiga nr 749437;
- väide garantii tühistamisest on alusetu, kuna transpordi korraldas platvorm ise ning tarbijale ei esitatud kunagi garantiitingimusi;
- kaupleja teavitas platvormi, et kahjustus tekkis transportimisel Eestisse. Transpordi ohutuse eest vastutab kaupleja/platvorm, kes toote vastu võttis;
- õigusaktidest ei tulene tarbijale kohustust säilitada originaalpakendit kogu garantiiperioodi vältel;
- toode saadeti vaid üks kord garantiisse ja üks kord kahjustatult tagasi;
- tarbijale anti teada vaid väikestest mõlkidest, kuid tegelikkuses oli kahjustus ulatuslik.

Kaupleja seisukoht:

Edastame Home Climate OÜ seisukoha käsitletava juhtumi asjaolude kohta.

1. Veeboiler saabus meie Tallinna lattu juba korpuse mõlkidega ja ilma tehasepakendita. Me ei korraldanud kauba transporti tarbijalt Lätist Eestisse ega tea, kes täpselt — kas klient ise või platvorm 220.lv — korraldas saatmise ja valis pakendamise ning transpordi tingimused.
2. Toode kuulub statsionaarsete elektriliste veesoojendite kategooriasse. Kooskõlas kehtiva elektri- ja tuleohutust käsitleva seadusandlusega ning sellist tüüpi seadmete tüüpiliste garantiitingimustega peab riket kontrollima volitatud hoolduskeskus paigalduskoha juures. Spetsialist on kohustatud kontrollima ühendusskeemi, maanduse kvaliteeti, kinnituste tüüpi, veetorustiku ühendusi ja muid ekspluatatsioonitingimusi. Omal käel demonteerimine, transport ja uuesti paigaldamine tarbija või kolmandate isikute poolt ilma spetsialisti aktita ei ole lubatud, kuna see tekitab elektrilöögi, lekete ja muude tagajärgede ohu.
3. Selle asemel, et täpsustada õiget tegutsemisviisi, demonteeris tarbija veesoojendi, ei taganud selle nõuetekohast pakendamist ja saatis selle poodi. Seega rikuti juba esimesel tagastamisel selle seadmekategooria ohutu käitlemise põhitingimusi.
4. 220.lv tugisüsteemi kaudu toimunud kirjavahetuses (ekraanipilt on lisatud) on fikseeritud, et klient sai teate, et me saime seadme juba kahjustatud kujul, ning ta kinnitas, et on mõlkidest teadlik. Pärast seda esitasime küsimuse, kas ta nõustub korpuse olemasolevate kahjustustega seadme remondiga, ja saime kinnitava vastuse.

5. Vaatamata sellele, et Lätis on olemas Electroluxi ametlik garantiiteenus ning Eesti servis ei ole kohustatud sellises olukorras garantiiremonti teostama, tulime kliendile vabatahtlikult vastu ja kõrvaldasime elektroonilise rikke. Pärast remonti pakendati veesoojendi ja anti 220.lv Tallinna lattu üle töökorras olekus.

6. Edasise kauba saatmise kliendile korraldas platvorm 220.lv (kaup24/220) läbi oma logistikaettevõtte. Kliendi sõnul tuvastas ta seadme saabumisel täiendavad korpuse kahjustused. Me ei osalenud selles transpordis ega saanud mõjutada selle tingimusi.

7. Esmased korpuse mehaanilised kahjustused, millega veeboiler esimest korda meie lattu jõudis, tekkisid tarbijalt Eestisse suunduva transpordi ja ebapiisava pakendamise tagajärjel. Nende tegude eest vastutab tarbija ja/või tema poolt valitud transpordiettevõtte.

8. Täiendavad kahjustused, mis tekkisid parandatud seadme saatmisel kliendile tagasi, on seotud transpordiga, mille korraldas 220.lv ja nende vedajad. Home Climate OÜ ei korraldanud neid saadetisi ega vastuta kauba käitlemise eest nendes etappides.

9. Meie omalt poolt teostasime garantiiremondi oma formaalsetest kohustustest ulatuslikumalt, kuigi boiler oli demonteeritud ja saadetud, mis on vastuolus statsionaarsete elektriseadmete tavapärase garantiiprotseduuriga.

Eriliselt juhime tähelepanu, et statsionaarsete elektriliste veesoojendite ühendamise, demonteerimise ja parandamise tööd kuuluvad kõrgendatud ohuastmega tööde hulka ning Euroopa Liidu elektriohutuse nõuete (Madala pingega seadmete direktiiv 2014/35/EL) ning Eesti ja Läti elektripaigaldisi reguleerivate õigusaktide kohaselt tohivad neid töid teostada üksnes volitatud hoolduskeskuse kvalifitseeritud spetsialistid. Sellise seadme omavoliline demonteerimine, transport ja taaskordne paigaldamine tarbija poolt ilma meistri kohalekutsumiseta on nende nõuetega vastuolus ja suurendab oluliselt elektrilöögi ja muude kahjustuste riski. Seetõttu on käsitletava olukorra peamiseks rikkumiseks just seadme iseseisev demonteerimine ja saatmine, ning nende tegude negatiivseid tagajärgi (korpuse mehaanilised kahjustused, võimalikud varjatud vead) ei saa panna müüja ega volitatud hoolduse vastutusele.

Võttes arvesse eeltoodut, leiame, et:

– veesoojendi korpuse mehaanilised kahjustused, millele tarbija viitab, tekkisid tarne ja

pakendamise käigus, mille eest Home Climate OÜ ei vastuta;

– meie tegevus elektroonikamooduli tasuta parandamisel oli heatahtlik samm ega saa olla aluseks täiendava vastutuse panemiseks meie ettevõttele;

– nõudeid kogu ostusumma tagastamiseks Home Climate OÜ suhtes peame alusetuks ja ebaõiglaseks.

– Saame pakkuda erisoodustust mis tahes meie tootele 220.lv veebilehel (kus on müüja Home Climate).

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid müügilepingu, mille alusel kaupleja müüs tarbijale ostuplatvormi 220.lv kaudu veeboileri. Asjas ei ole vaidlust, et tarbija ostis seadme tarbijana ja kaupleja müüs selle oma majandustegevuses. Tegemist on tarbijalemüügiga võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses. Müüjaks on kaupleja: platvormi aktides on müüjana märgitud Home Climate, kaupleja pidas tarbija nõude asjus platvormiga kirjavahetust oma 220.lv müüjakonto kaudu ning kaupleja ise kinnitab, et on veebilehel 220.lv müüja. Asjaolu, et ostuhind tasuti platvormi haldajale SIA Pigu Latvia, ei muuda kaupleja müüja staatust; kaupleja ei ole seda vaidlustanud ega väitnud, et ta ei oleks ostuhinda saanud.

Kaupleja asukoht on Eestis ja tarbija elukoht Lätis. Tegemist on piiriülese tarbijavaidlusega, mille lahendamine kuulub komisjoni pädevusse tarbijakaitse seaduse (edaspidi TKS) § 40 lg 3 alusel.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab asi vastama lepingutingimustele. VÕS § 217¹ lg 3 p 2 kohaselt peab asi muu hulgas olema seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada. VÕS § 218 lg 1 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas asja ostjale üleandmisel, isegi kui see ilmneb hiljem, ning VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi puhul mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest (direktiivi artikli 10 lõige 1).

Seadme rike ilmnes 2024. aasta novembris, s.o umbes 22 kuud pärast seadme üleandmist, seega kahe aasta jooksul. VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud üheaastane eeldus ei kohaldu, mistõttu tuleb esitatud asjaolude põhjal hinnata, kas mittevastavus oli olemas asja üleandmisel. Asjas ei ole vaidlust, et seadme ekraan ei töötnud ja seade ei soojendanud vett. Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et rike oleks tingitud seadme ebaõigest paigaldamisest või kasutamisest või muust pärast üleandmist tekkinud asjaolust. Seadme seinalt eemaldamine toimus pärast rikke ilmnemist ja rikke tõttu, mistõttu ei saa see olla rikke põhjuseks. Kaupleja käsitles tarbija nõuet garantiinõudena ja kõrvaldas elektroonikarikke tasuta; kaupleja 05.12.2024 sõnumis on märgitud, et boiler parandati garantii korras („repaired under warranty“). Veeboiler on pikaajaliseks kasutamiseks mõeldud kodumasin ning tarbija võib mõistlikult eeldada, et selle elektroonika ja põhifunktsioon, vee soojendamine, toimivad tavapärasel kasutamisel oluliselt kauem kui 22 kuud. Neid asjaolusid kogumis hinnates leiab komisjon, et seadmel esines lepingutingimustele mittevastavus, mille eest kaupleja VÕS § 218 lg-te 1 ja 2 alusel vastutab, ning tarbijal oli õigus nõuda kauplejalt asja parandamist (VÕS § 222 lg 1);).

Kaupleja väited garantii tühistamise, garantiiremondi vabatahtlikkuse ja Läti garantiiteenuse kohta ei ole asjakohased. Tarbija nõue tugineb müüja seadusest tulenevale vastutusele (VÕS §-d 218, 222 ja 223), mitte müügigarantiile. Müügigarantii on VÕS § 230 lg 1 kohaselt müüja, varasema müüja või tootja lubadus, millega antakse ostjale seaduses sätestatust

soodsam seisund, ning VÕS § 230 lg 5 kohaselt ei välista ega piira müügigarantii ostja õigust kasutada muid seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid. Kaupleja ei ole esitanud garantiitingimusi, millele ta tugineb, ega tõendanud, et need oleks tarbijale teatavaks tehtud. Isegi kui garantiitingimustes oleks ette nähtud, et garantii kaotab kehtivuse seadme seinalt eemaldamisel, ei saaks selline tingimus piirata müüja seadusest tulenevat vastutust, sest tarbija kahjuks kõrvallekalduv kokkulepe on tühine (VÕS § 237 lg 1). Samuti ei pea tarbija pöörduma tootja volitatud hoolduse poole oma elukohariigis, tarbijal on õigus esitada mittevastavusest tulenevad nõuded müüjale (VÕS § 218 ja § 222 lg 1;). Seega ei olnud elektroonikarikke kõrvaldamine kaupleja heatahtlik samm, vaid tema seadusest tuleneva kohustuse täitmine.

VÕS § 222 lg 3 esimese lause kohaselt teeb ostja asja müüjale kättesaadavaks, kui mittevastavus tuleb kõrvaldada asja parandamise teel. VÕS § 222 lg 4 kohaselt kannab müüja asja parandamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud, ning kui parandamiseks on vaja eemaldada asi, mis enne mittevastavuse ilmnemist oli oma laadile ja otstarbele vastavalt paigaldatud, hõlmab parandamiskohustus ka asja eemaldamist ja parandatud asja paigaldamist või vastavate kulude kandmist (direktiivi artikli 14 lõike 1 punkt a ja lõike 3 ning artikli 2 punkt 14; vt ka Euroopa Kohtu 16.06.2011 otsus liidetud kohtuasjades C-65/09 ja C-87/09 Weber ja Putz). VÕS § 222 lg 4² kohaselt peab müüja asja parandama mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teda mittevastavusest teavitab, ning tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata, arvestades asja laadi ja otstarvet (direktiivi artikli 14 lõike 1 punktid b ja c).

Euroopa Kohus on selgitanud, et koht, kus tarbija peab asja parandamiseks müüjale kättesaadavaks tegema, peab võimaldama asja parandada tasuta, mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulisi ebamugavusi põhjustamata, arvestades asja laadi; olulist ebamugavust võib põhjustada eelkõige raske, mahuka või purunemisohtliku asja või keerukaid saatmisnõudeid eeldava asja transport (Euroopa Kohtu 23.05.2019 otsus kohtuasjas C-52/18 Füllä, p-d 43–44 ja resolutsiooni p 1). Tasuta parandamise nõue kaitseb tarbijat rahaliste koormiste eest, mis võiksid heidutada teda oma õigusi kasutamast (samas, p 34). Müüja peab võtma asja lepingutingimustega vastavusse viimiseks asjakohaseid meetmeid, sealhulgas teavitama tarbijat kohast, kus asi tuleb talle kättesaadavaks teha (samas, p 66 ja resolutsiooni p 3).

Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et tema või platvorm oleks andnud tarbijale enne seadme vastuvõtmist juhiseid, et rikut tuleb kontrollida paigalduskohas, et seade tuleb jätta seinale või et see tuleb kindlal viisil pakendada. Tarbija esitas nõude ja andis seadme üle sama müügikanali kaudu, mille kaudu ta seadme ostis. Platvorm võttis seadme märkusteta vastu ning kaupleja võttis selle remonti ja parandas. Sellises olukorras ei saa kaupleja tagantjärele tugineda sellele, et tarbija oleks pidanud seadme kättesaadavaks tegemisel tegutsema teisiti. Seadme eemaldamine ja paigaldamine on VÕS § 222 lg 4 teise lause kohaselt osa müüja parandamiskohustusest; asjaolu, et tarbija eemaldas seadme ise, ei vabasta kauplejat tema kohustustest.

Kaupleja viide direktiivile 2014/35/EL ei muuda eeltoodut. Nimetatud direktiiv reguleerib elektriseadmete turul kättesaadavaks tegemisel kohaldatavaid ohutusnõudeid ja ettevõtjate kohustusi (artiklid 1 ja 3); see ei reguleeri tarbija poolt seadme lahtiühendamist ega müüja tsiviilõiguslikku vastutust lepingutingimustele mittevastava asja eest. Kaupleja ei ole nimetanud ühtegi konkreetset Eesti või Läti õigusakti sätet, mis keelaks tarbijal eemaldada veeboiler remonti andmiseks, ega esitanud tõendeid selle kohta, et seadme eemaldamine oleks seadet kahjustanud. Kaupleja viidatud võimalikud varjatud vead on oletuslikud. Samuti ei ole tuvastatud põhjuslikku seost seadme eemaldamise ja vaidlusaluse korpuse kahjustuse vahel: mõlemad pooled seostavad kahjustust transpordiga ning kaupleja ei ole väitnud, et korpus oleks kahjustunud seadme seinalt eemaldamisel. Pakendamist puudutavat väidet käsitleb komisjon allpool.

Pooled vaidlevad selle üle, kes vastutab seadme korpuse kahjustuste eest. Komisjon leiab, et

esitatud tõendite põhjal on tuvastatav, et korpuse kahjustused tekkisid pärast seda, kui tarbija andis seadme 25.11.2024 parandamiseks üle, ja ajal, mil seade ei olnud tarbija valduses. Komisjon lähtub järgmisest:

Akti nr 749437 kohaselt võttis 220.lv seadme 25.11.2024 vastu. Aktis on eraldi rubriik kauba seisukorra kohta, kuid sellesse ei ole märgitud ühtegi välisilme kahjustust ega pakendit puudutavat märkust. Akti on allkirjastanud nii tarbija kui ka seadme vastu võtnud 220.lv esindaja.

Kaupleja ise kinnitab, et veeboiler saabus tema lattu juba mõlkidega, et esmased korpuse kahjustused tekkisid seadme transpordil Eestisse (kaupleja hinnangul ebapiisava pakendamise tõttu) ning et täiendavad kahjustused tekkisid parandatud seadme tagasisaatmisel tarbijale. Ka kaupleja 14.04.2025 teates on märgitud, et toode sai kahjustada tarnimise käigus. Kaupleja ei väida, et kahjustused oleksid seadmepool olnud olemas enne selle üleandmist 220.lv-le.

Akti nr 749437 kohaselt andis tarbija seadme üle 220.lv-le, kes selle vastu võttis. Tõendeid selle kohta, et tarbija oleks ise seadme Eestisse toimetanud, vedaja valinud või seadme saatmise kaupleja Tallinna lattu korraldanud, ei ole; kaupleja ei ole seda ka väitnud, vaid märgib, et ei tea, kes saatmise korraldas. Kaupleja kinnitab ise, et seadme tagasisaatmise tarbijale korraldas 220.lv oma logistikaettevõtete kaudu.

Platvormi 09.12.2024 sõnum „Client says that he knows about the dent, it was already there“ on platvormi vahendatud lühike kokkuvõtte tarbija vastusest. Kaupleja oli 05.12.2024 edastanud platvormile foto seadme seisukorrast selle saabumisel kauplejale, platvorm teatas 06.12.2024, et edastas kaupleja päringu, ning tarbija sõnul teavitati teda hoolduses avastatud mõlkidest. Sellest lausest ei saa järeldada, et tarbija oleks möönnud mõlgi olemasolu enne seadme üleandmist 220.lv-le. Sellist väidet ei esita ka kaupleja, kes kinnitab, et kahjustused tekkisid transpordil Eestisse.

Kaupleja väide, et ta küsis enne remonti tarbija nõusolekut seadme parandamiseks olemasolevate korpuse kahjustustega ja sai kinnitava vastuse, ei leia esitatud kirjavahetuses kinnitust. Kaupleja 05.12.2024 sõnumi kohaselt oli seade selleks ajaks juba parandatud ning esitatud kirjavahetuse väljavõttes ei ole sellist küsimust ega vastust. Tarbija teadlikkus kaupleja teatatud mõlgist ei tähenda ka seda, et tarbija oleks loobunud oma õigustest seoses korpuse kahjustustega. Pealegi kinnitab kaupleja ise, et seadme tagasisaatmisel tarbijale tekkisid täiendavad kahjustused, millest tarbijal ei saanud 09.12.2024 teadmist olla.

Akti nr 777182 kohaselt fikseeriti 19.12.2024, et tarbija sai seadme garantiiremondist kätte kahjustatuna (mõlk) ja et fotod on fikseeritud. Kaupleja 14.04.2025 teatele lisatud fotodel on näha seadme toruühendustega otsa korpuse serva mitu mõlki ja deformatsiooni.

Seega tekkisid korpuse kahjustused seadme parandamiseks vajalike vedude käigus, nii seadme toimetamisel kaupleja lattu kui ka parandatud seadme tagasisaatmisel tarbijale.

Asja vedu parandamise kohta ja tagasi on osa müüja parandamiskohustusest, mida müüja peab täitma oma kulul (VÕS § 222 lg 4). Parandamiskohustus on täidetud alles siis, kui tarbija saab asja tagasi lepingutingimustele vastavas seisukorras. Ajal, mil asi on parandamise eesmärgil müüja või tema kasutatavate isikute valduses, peab müüja tagama, et asi ei saaks kahjustada. Seade võeti tarbijalt vastu kaupleja müügikanali 220.lv kaudu ja toimetati kaupleja lattu; parandatud seadme andis kaupleja üle 220.lv Tallinna lattu, kust platvorm saatis selle oma logistikaettevõtete kaudu tarbijale. Tarbija suhtes on platvorm ja vedajad isikud, kelle kaudu kaupleja täitis oma parandamiskohustust. VÕS § 103 lg 1 kohaselt vastutab võlgnik kohustuse rikkumise eest, välja arvatud juhul, kui rikkumine on vabandatav. Kaupleja kasutatud platvormi või vedaja tegevus ei ole kaupleja jaoks vääramatut jõud VÕS § 103 lg 2 tähenduses. Küsimus, kas vedu Eestisse korraldas platvorm või keegi teine ja kes kaupleja lepingupartneritest kahjustuse põhjustas, puudutab kaupleja ja tema lepingupartnerite omavahelist suhet ega mõjuta tarbija õigusi. Kauplejal on võimalik esitada nõue platvormi või vedaja vastu nendega sõlmitud lepingute alusel. Kaupleja väide, et ta ei vastuta transpordi käigus tekkinud kahjustuste eest, ei ole seetõttu põhjendatud. Kokkulepe, mis paneks

parandamiseks vajaliku veo riisiko tarbijale, oleks tühine (VÕS § 237 lg 1).

Ka kaupleja väide, et seadet ei antud üle originaalpakendis, ei vabasta teda vastutusest. Ükski õigusakt ei nõua, et tarbija säilitaks mittevastavusest tulenevate õiguste kasutamiseks asja originaalpakendi, ning sellist nõuet ei saa tarbijale ka kokkuleppega panna (VÕS § 237 lg 1). Kuna vedu on osa müüja kohustusest, oli müüja või tema kasutatud platvormi ülesanne tagada seadme vastuvõtmisel veoks sobiv pakend või teavitada tarbijat vastavatest nõuetest. Platvorm võttis seadme märkusteta vastu ning kaupleja ei ole väitnud, et tarbijale oleks antud pakendamise kohta juhiseid.

Kaupleja väide, et tarbija saatis seadet korduvalt edasi-tagasi, ei leia tõendamist. Esitatud dokumentidest nähtuvad kaks üleandmist: seadme üleandmine parandamiseks 25.11.2024 (akt nr 749437) ja kahjustatud seadme tagastamine 19.12.2024 (akt nr 777182). Pärast 25.11.2024 toimusid kõik veod kaupleja vastutusalas.

VÕS § 223 lg 1 p 1 kohaselt on ostjal õigus müügilepingust taganeda, kui müüja ei ole asja parandamist lõpule viinud või ei ole teinud seda vastavalt VÕS § 222 lõike 3 esimesele ja neljandale lausele ning lõike 4 teisele lausele. VÕS § 223 lg 1 p 5 kohaselt on ostjal taganemisõigus ka siis, kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata (direktiivi artikli 13 lõike 4 punktid a ja d). VÕS § 223 lg 3 kohaselt ei pea ostja nendel juhtudel müüjale täiendavat tähtaega määrama.

Parandamise eesmärk on viia asi lepingutingimustega vastavusse (VÕS § 222 lg 1). Kaupleja kõrvaldas küll seadme elektroonikarikke, kuid tagastas seadme tarbijale korpuse mehaaniliste kahjustustega (mitu mõlki ja deformatsiooni), mis tekkisid parandamise käigus kaupleja vastutusalas. Tarbija ei olnud kohustatud vastu võtma seadet halvemas seisukorras, kui see oli parandamiseks üleandmisel, ning tagastas seadme 19.12.2024, fikseerides kahjustused aktis nr 777182. Seega ei ole kaupleja viinud parandamist lõpule viisil, mis annaks tarbijale tagasi lepingutingimustele vastava asja. Pärast seda ei ole kaupleja pakkunud korpuse kahjustuse kõrvaldamist ega seadme asendamist. Kaupleja keeldus 14.04.2025 tarbija nõude rahuldamisest ning peab ka komisjonimenetluses tarbija nõudeid alusetuks, pakkudes üksnes soodustust teistele toodetele. Seega on kaupleja selgelt teatanud, et ta ei vii seadet lepingutingimustega vastavusse. Tarbija teavitas kauplejat mittevastavusest 25.11.2024 ning lepingutingimustele vastav seade ei ole tal tänaseks, enam kui poolteist aastat hiljem, kasutada. See ületab ilmselgelt mõistliku aja ja on põhjustanud tarbijale olulist ebamugavust (VÕS § 222 lg 4²). Tarbijal on seega õigus müügilepingust taganeda VÕS § 223 lg 1 p-de 1 ja 5 alusel.

Komisjon märgib, et parandamise käigus tekkinud korpuse kahjustus ei ole iseenesest mittevastavus, mis oli olemas asja üleandmisel VÕS § 218 lg 1 tähenduses. Käesolevas asjas ei tulene tarbija taganemisõigus aga korpuse kahjustusest kui iseseisvast mittevastavusest, vaid sellest, et kaupleja ei ole seadme algse mittevastavuse tõttu nõutud parandamist nõuetekohaselt lõpule viinud ning on keeldunud seadet lepingutingimustega vastavusse viimast. Kuna kaupleja eitab igasugust vastutust korpuse kahjustuste eest, ei saa tarbijalt oodata, et ta nõuaks kauplejalt veel kahjustuse kõrvaldamist.

VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui mittevastavus on oluline, kusjuures tarbijalemüügi korral eeldatakse, et mittevastavus on oluline. Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et mittevastavus oleks ebaoluline. Fotodelt nähtuvalt on seadme korpusel mitu mõlki ja deformatsiooni ning kaupleja ise nimetab korpuse mehaanilisi kahjustusi ja võimalikke varjatud vigu. Tarbijalt ei saa oodata sellises seisukorras seadme vastuvõtmist.

VÕS § 188 lg 1 kohaselt taganeb lepingupool lepingust taganemisavalduse tegemisega teisele lepingupoolele. Tarbija keeldus 19.12.2024 seadet vastu võtmast ja tagastas selle. Tarbija raha tagastamise nõue nähtub kaupleja 14.04.2025 teatest, milles kaupleja teatas, et tarbija raha tagastamise taotlus („pieprasījums par naudas atmaksu“) on tagasi lükatud. Ka tarbija

avaldusest komisjonile nähtub üheselt tema tahe lepingust taganeda. Seega on tarbija lepingust taganenud.

VÕS § 188 lg 2 ja § 189 lg 1 kohaselt vabastab lepingust taganemine pooled lepinguliste kohustuste täitmisest ning kumbki pool võib nõuda lepingu alusel üleantu tagastamist. VÕS § 223 lg 7 kohaselt tagastab tarbija tarbijalemüügi lepingust taganemise korral asja müüjale müüja kulul ning tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest. Tarbija tagastas seadme 19.12.2024 (akt nr 777182) ning kaupleja 14.04.2025 teatele on lisatud fotod seadme hetkeseisundist. Seega on seade kaupleja käsutuses ning tarbija nõue 422 euro tagastamiseks on sissenõutav.

Kaupleja ei ole nõudnud seadme kasutamisest saadud kasu väljaandmist (VÕS § 189 lg 1) ega väärtuse vähenemise hüvitamist (VÕS § 189 lg 4) ega esitanud selle kohta arvestust. Seadme seisukord halvenes kaupleja vastutusalas. Seetõttu puudub alus tagastatavat summat vähendada. Tagastamiskohustus lasub kauplejal kui müüjal; see, kuidas kaupleja arveldab platvormi haldajaga, kelle kaudu ostuhind tasuti, on kaupleja ja platvormi vaheline küsimus.

Kaupleja pakutud soodustus teistele toodetele ei ole VÕS §-des 222 ja 223 sätestatud õiguskaitsevahend ning tarbija ei ole kohustatud seda aktsepteerima.

Komisjon märgib lisaks, et TKS § 24 lg 5 kohaselt peab kaupleja vastama tarbija kirjalikule või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebusele 15 päeva jooksul arvates kaebuse saamisest ning kui kaebust ei ole võimalik selle aja jooksul lahendada, peab kaupleja TKS § 24 lg 6 kohaselt viivitust põhjendama ja määrama uue mõistliku tähtaja. Tarbija teatas kahjustustest ja keeldus seadet vastu võtmast hiljemalt 19.12.2024 ning tarbija väitel vastas kaupleja tema kaebusele rohkem kui kolm kuud pärast selle saamist; kaupleja keeldumisteade saadeti 14.04.2025. Kaupleja ei ole seda vaidlustanud ega esitanud tõendeid selle kohta, et ta oleks tarbijat viivitusest teavitanud. Kaupleja rikkus seega TKS § 24 lg-s 5 sätestatud kohustust. Tarbija etteheide, et vastusel puudusid koostaja andmed ja digitaalallkiri, ei ole iseseisev rikkumine, sest seadus ei nõua kaupleja vastuse digitaalset allkirjastamist; nõutav on vastus kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ning nõude rahuldamata jätmise põhjendamine (TKS § 24 lg-d 5 ja 7). Vastamise tähtaja rikkumine ei mõjuta käesoleva vaidluse sisulist lahendust.

Eeltoodust tulenevalt on tarbijal õigus müügilepingust taganeda ja nõuda kauplejalt ostuhinna 422 euro tagastamist. Tarbija avaldus tuleb rahuldada.

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/