

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08547
Otsuse kuupäev 14.10.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Aktsiaselts Antista (10508414)

Tarbija nõue lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine (319,99 eurot) ning defekteerimise tasu tagastamine (55 eurot).

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 26.05.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 10.04.2025.a kauplejalt juhtmevabad kõrvaklapid Sony XM5, must, hinnaga 319,99 eurot (kviitung nr. 000000027000226650).

Tarbija avalduse kohaselt tuli vasaku kõrvaklapi kinnitus peakaare juurest lahti ja tarbija pöördus 07.05.2026.a kaupleja poole ja esitas 12.05.2026.a kirjaliku pretensiooni, milles väitis, et tegemist on tootmispraagiga ja tarbija ei ole kõrvaklappide plastmassi murdnud ega painutanud.

Tarbija allkirjastas 07.05.2026 Ülemiste Euronicsi kaupluses registreerimisakti, mille punkti 9 järgi on teenusepakkujal õigus küsida seadme transpordiga seotud kulu ja vea tuvastamise tasu vastavalt tasuliste remonditööde hinnakirjale, kui viga on põhjustatud mitte otstarbekohasel või hooletul kasutamisel (nt mehaaniline vigastus) pretensiooni esitamise õiguse ja/või garantii ajal. Kaupleja väljastamise akti (25.05.2026) märkuse järgi tuvastas tootja poolt volitatud teenindus defekteerimisel, et seadet on liigselt painutatud, mille tagajärjel tekkis mehaaniline vigastus ning et tegemist ei ole tootmisdefektiga. Tarbija tasus seadme tagasisaamiseks 25.05.2026 kaupleja nõutud 55 eurot (käsitlustasu 40 eurot ja transport 2 × 7,50 eurot).

Lisaks polnud tarbija rahul defekteerimistasu nõudmisega, sest tarbija arvates polnud hinnakiri

talle nähtav ja piisavalt selge, millise summaga tegemist on ning seetõttu on selline kulu ootamatu. Tarbijale vastati, et tõendamiskoormis on tema kanda ja hinnakiri oli hooldustööde vormistamisel vahetuses läheduses.

Tarbija on avalduse vormil märkinud oma nõudeks „Muu soov“, kuid kirjavahetuse põhjal selgub, et eelkõige soovis tarbija algselt talle esitatud 55-eurose defekteerimise arve tühistamist.

Peale kaupleja selgitusi tarbijavaidluse menetluse käigus lisas tarbija, et ta ei nõustu kaupleja poolt pakutud 27- eurose vähendamisega, sest sinisel paberil olev hinnakiri oli teise leti ääres, mitte seal, kus tarbija kauba tagastas. Algselt esitatud pildil on selgelt näha, et hinnakirja sisaldav leht on teise (valget värvi) lehe all.

Tarbija loeb kõrvaklappide defektsuse tõendatuks sellega, et Ameerika Ühendriikides on alustatud samal veal põhinev ühishagi, lisaks müüakse samale kaubale veebikaubamajades parandus- ja tugevdusdetalle.

Tarbija muutis menetluse käigus nõuet ja soovib kõrvaklappide maksumuse tagastamist, sest ta eeldab, et parandamisel kasutatakse samasugust praakdetalli, kuna tootja (Sony) ei ole tunnistanud endapoolset viga selle detaili disainis või tootmises.

17.06.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja esitas omapoolse seisukoha tarbija avaldusele 30.06.2026.

Kaupleja sõnul on tegemist välistegurist tingitud kahjustusega ja seda kinnitab ka kahjustuse iseloom (painutamisest tingitud kahjustus).

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustu ja lähtub vea tuvastamisel tootja poolt volitatud hooldustöökoja arvamusest. Kaupleja märgib, et ostust on möödunud üle ühe aasta ja seetõttu on tõendamiskoormis tarbijal.

Kõnealust mudelit on müünud veidi üle 1500 ühiku ja sarnase veakirjeldusega (seade on ühel või teisel moel mehhaaniliselt kahjustatud) on kaupleja poole pöördunud 6 klienti. Nendest juhtumitest pooled on olnud mehhaanilise kahjustusega. Sellest tulenevalt ei saa väita, et tegemist oleks tüüpveaga. Tegemist on välistegurist tingitud kahjustusega ja seda kinnitab ka kahjustuse iseloom (painutamisest tingitud kahjustus).

Kaupleja on korduvalt suhelnud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametiga (sh kohapealsetes kaupluste kontrollides) ning saanud igal korral kinnituse, et selline hinnakirja väljapanek on korrektne ja piisav. Hinnakirja leidmise probleeme kaupleja varasemalt ei tea. Lisaks on hinnakiri kättesaadav kaupleja veebilehel.

Kaupleja on tarbijale kirjavahetuses selgitanud, et registreerimisakti punkti 9 kohaselt jätab müüja

endale õiguse küsida seadme transpordiga seotud kulu ja vea tuvastamise tasu vastavalt tasuliste remonditööde hinnakirjale ning seda juhul, kui viga on põhjustatud mittekohasest või hooletust kasutamisest, eelkõige mehaanilisest vigastusest.

Tarbija allkirjastatud registreerimisakt on käsitatav lepinguna ja tarbijal oli vahetus läheduses oleva hinnakirjaga võimalik tutvuda. Kaupleja on valmis hea tahte avaldusena vähendada käsitlustasu 27,00 euro peale.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel, tuginedes poolte esitatud selgitustele, tõenditele ning komisjoni poolt kogutud materjalidele. Komisjon analüüsis vaidluse asjaolusid, esitatud tõendeid ja poolte seadusest tulenevaid õigusi ning kohustusi.

Komisjon lahendab konkreetset tarbija ja kaupleja vahelist vaidlust. Tarbija nõuded kohustada kauplejat lõpetama hinnakirja esitamata jätmine ja tagastamise akti kinnituse kasutamine ning anda suuniseid ekspertiisi tegija valikuks ei ole nõuded lepingu täitmiseks ega rahaliseks hüvitiseks. Komisjon käsitleb neid asjaolusid niivõrd, kuivõrd need on olulised tarbija rahaliste nõuete lahendamiseks. Tarbija muutis menetluse käigus nõuet ja komisjon hindab nõuet selle viimases sõnastuses.

1. Lepingulise suhte kvalifitseerimine

Poolte vahel on sõlmitud asja müügileping 10.04.2025 (kviitung nr. 000000027000226650).

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt on müügilepinguga müüja kohustatud üle andma ostjale asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku, ostja aga tasuma ostuhinna rahas.

Kuna ostjaks on füüsiline isik (tarbija) ja müüjaks oma majandus- ja kutsetegevuses tegutsev juriidiline isik (kaupleja), on tegemist tarbijalemüügi lepinguga VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Sellest tulenevalt kohaldatakse suhtele lisaks üldistele müügilepingu sätetele tarbijalemüügi erisätteid.

2. Asjaolude ja tõendite hindamine

Tarbija nõue tugineb väitele, et kõrvaklapid ei vasta lepingutingimustele (tootmispraak).

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele.

VÕS § 217¹ lg 2 p 1 kohaselt ei vasta asi lepingutingimustele muu hulgas siis, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi.

VÕS § 217¹ lg 3 p 2 kohaselt peab müüdud asi olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest.

Kõrvaklapp, mille kinnitus tavapärasel kasutamisel ühe aasta ja ühe kuu pärast lahti tuleb võib olla lepingutingimustele mittevastav ka siis kui viga ilmneb alles hiljem, kuid tuleneb asja ülesehitusest või materjalist ja oli seega olemas üleandmisel (VÕS § 218 lg 1). Müüja vastutab mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul (§ 218 lg 2), ning tarbija teavitas kauplejat viivitamata (§ 220 lg 1).

Eeldus, et mittevastavus oli olemas üleandmise ajal, kehtib VÕS § 218 lõike 2² järgi ainult ühe aasta jooksul asja üleandmisest ilmnenu mittevastavuse puhul. Kõrvaklapid osteti 10.04.2025, viga ilmnis ja kaupleja poole pöörduti 07.05.2026, st üle ühe aasta hiljem. Seetõttu peab tarbija tõendama, et kõrvaklappidel oli lepingutingimustele mittevastavus juba üleandmise ajal. Komisjoni hinnangul ei ole tarbija seda tõendanud.

Tootja volitatud teeninduse defekteerimise järeldus on, et seadet on liigselt painutatud ja tegemist ei ole tootmisdefektiga. Tarbija vaidleb sellele vastu oma tähelepanekutega, et ühendusviis on tugevam, kui ümbritsevad plastosad ja et tema kõrvaklappidel puudub murdumisele viitav deformatsioon. Ta ei ole aga esitanud sõltumatut ekspertiisi ega muud tõendit, mis neid väiteid toetaks.

Teiste kasutajate purunemisfotod ei kirjelda tarbija seadet ega näita, mis põhjusel just tema kõrvaklapp purunes.

USA ühishagi (Kanter v. Sony Corporation of America et al., USA New Yorgi lõunapiirkonna ringkonnakohus, asi nr 1:25-cv-09691, esitatud 20.11.2025) põhineb hageja väidetel. See ei ole kohtuotsus ega tuvasta, et tarbija seadmel oli üleandmisel disaini- või materjaliviga. Sama kehtib asjaolu kohta, et veebikaubamajades müüakse parandus- ja tugevdusdetale: see näitab, et seda tüüpi kinnitus võib puruneda, kuid mitte seda, miks purunes tarbija kõrvaklapp.

Kaupleja andmetel on mudelit müüdud veidi üle 1500 ühiku ja sarnase veakirjeldusega on pöördunud kuus klienti, millest pooltel juhtudel oli tegemist mehaanilise kahjustusega. Need andmed ei viita tüüpveale.

Komisjon ei välista, et kõrvaklappil võis olla ülesehitusest tulenev nõrkus, kuid seda tuleb tõendada, nt sõltumatu tehnilise ekspertiisiga. Tarbija on teatanud, et kavatseb sellise arvamuse tellida. Kaupleja vastutuse kehtivusaeg lõppeb 10.04.2027 ja tarbijal on õigus esitada kauplejale uute tõendite alusel uus pretensioon.

Lisaks ei ole täidetud lepingust taganemise eeldused (VÕS § 223 lg 1). Tarbija ei ole nõudnud kõrvaklapi parandamist ega asendamist (VÕS § 222 lg 1) ega ole tõendanud, et parandamine ei õnnestunud või et müüja on parandamisest keeldunud. Tarbija hirm, et parandamisel kasutatakse

samasugust detaili on oletus. Kaupleja keeldus tasuta parandamisest põhjusel, et kahjustus on tema hinnangul tarbijast tingitud. Kui mittevastavus hiljem tõendatakse, ei piira käesolev otsus tarbija õigust nõuda parandamist/asendamist või lepingust taganeda.

3. Defekteerimise tasu

Komisjon on varasemas otsuses asjas nr 19-1/25-06723 (sama kaupleja) selgitanud, et esimese aasta jooksul ilmnenu puuduse puhul ei või kaupleja seadme kontrollimise eest tasu võtta. Pärast esimest aastat võib müüja nõuda puuduse põhjuste väljaselgitamise kulude hüvitamist, kui puudus ei ole tingitud mittevastavusest ja tarbijat on tasu õigusest ja suurusest eelnevalt teavitatud. Teave peaks olema nii tarbijale antaval dokumendil kui ka kaupleja juures tarbijale nähtavale kohale üles pandud. Tarbija tugineb sellele otsusele, kuid jätab märkimata, et selles asjas jättis komisjon tarbija nõude rahuldamata.

Praeguses asjas pöördus tarbija kaupleja poole pärast esimese aasta möödumist ning ei ole tõendanud, et kõrvaklapil oli mittevastavus. Tarbija allkirjastas enne seadme üleandmist registreerimisakti, mille punkt 9 näeb sõnaselgelt ette tasu võtmise õiguse mehaanilise vigastuse korral ja viitab tasuliste remonditööde hinnakirjale. Tarbija on ise märkinud avalduses, et nägi punkti 9 ning mõistis, et tasu võidakse nõuda. Kaupleja väitel oli hinnakiri müügiletil ja on kättesaadav ka veebilehel. Tarbija fotod on tehtud avalduse kohaselt 25.05.2026 seadme tagasisaamisel, mitte 07.05.2026 akti allkirjastamisel ega tõenda seega, et hinnakiri ei olnud akti allkirjastamise ajal nähtaval. Komisjon leiab, et tarbijat teavitati tasu võtmise õigusest ja tasu suuruse kujunemisest piisavalt.

Komisjon märgib, et aktis toodud tüüptingimus peaks selgelt välistama tasu võtmise esimese 12 kuu jooksul ilmnenu puuduse korral. Komisjon juhtis sellele tähelepanu juba otsuses nr 19-1/25-06723. Tarbija avalduse rahuldamist see kaasa ei too.

4. Tagastamise akti kinnitus

Tarbija ei allkirjastanud väljastamise akti, mis sisaldas kinnitust, et tal ei ole juhtumi osas rohkem pretensioone ja sai seadme tagasi. Tarbija ei ole seega nõuetest loobunud ja komisjon ei pea selle kinnituse kehtivust hindama. Komisjon märgib, et akt ei tohi tarbija õigusi piirata ning selle sõnastust tuleks muuta nii, et see kinnitaks ainult seadme kättesaamist.

Lähtudes eeltoodust jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/