



TARBIJAKAITSE JA  
TEHNILISE JÄRELEVALVE  
AMET

# Juhend: Pretensiooni esitamine ja garantii ning kaebuse lahendamine

# Sisukord

Sissejuhatus .....	3
1. Mis on pretensiooni esitamine ja garantii? .....	3
Pretensiooni esitamise õigus .....	3
Garantii .....	4
2. Kaebuse esitamine ja vastuvõtmine .....	5
Asja parandamise või asendamisega seonduvate kulude kandmine .....	5
Pretensiooni esitamise õigus allahinnatud toodetel .....	6
Kaupleja poole pöördumine .....	6
Toote seisukorra fikseerimine kaebuse vastuvõtmisel .....	7
3. Ostu tõendamine .....	7
4. Defekti päritolu kindlakstegemine ja tõendamine .....	8
Kaupleja kaitse pahatahtlike nõuete korral .....	9
5. Õiguskaitsvahendid .....	9
Asja parandamine .....	10
Asja asendamine .....	11
Müügilepingu oluline rikkumine .....	12
Lepingust taganemine .....	12
Tarbijale raha tagastamine .....	12
6. Kaebustele vastamine .....	13
7. Tarbijavaidluste komisjon .....	13
Pretensiooni näidis .....	15

Juhend on koostatud 06.04.2017  
Juhendit on täiendatud 09.12.2019

# Sissejuhatus

Tarbijakaitseaduse (edaspidi *TKS*) § 61 lg 1 kohaselt teostab riiklikku järelevalvet tarbijakaitseaduse ja teiste õigusaktide alusel tarbijale antud õiguse tagamise üle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti põhimääruse § 13 p 1 kohaselt on Ameti põhiülesandeks põhimääruse paragrahvis 4 sätestatud ülesannete täitmine seoses tarbijaturgudel pakutavate ja müüdavate kaupade, teenuste ja ettevõtjate turundusmeetoditega.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti põhimääruse § 4 p 3 kohaselt Amet analüüsib tegevusvaldkonda, koostab aruandeid ja ülevaateid ning § 4 p 4 kohaselt nõustab ja koolitab isikuid.

Eeltoodust tulenevalt on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve pädev andmaks välja käesolevat juhendit.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poolt läbi viidud kontrollid ning tarbijate pöördumised on välja selgitanud, et väga paljud kauplejad ei tea, mida mõisted "garantii" ja "pretensiooni esitamine" tähendavad ja mis on nende sisu. Samuti nähtub Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile esitatud kaebustest, et ettevõtjate teadlikkus oma õigustest ja kohustustest tarbija kaebuse lahendamisel on puudulik.

Käesolev juhend on mõeldud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poolt abimaterjaliks kauplejale/teenindajale, kes tegeleb kaupade müügiga või teenuse osutamisega ning kes puutub kokku tarbija kaebustega.

## 1. Mis on pretensiooni esitamine ja garantii?

### Pretensiooni esitamise õigus

- 1.1. Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest tarbijale. Võlaõigusseaduse (edaspidi *VÕS*) § 218 lg 1 esimese lause näeb ette, et tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. *VÕS* § 220 lg 1 teise lause kohaselt peab tarbijalemüügi puhul tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada.
- 1.2. Tarbijatöövõtu puhul vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö üleandmisest tarbijale. Tarbijatöövõtu puhul eeldatakse, et kuue kuu

jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega (VÕS § 642).

- 1.3. See tähendab, et tarbija võib puuduse ilmnemisel pöörduda kaupleja poole oma pretensiooniga ostetud kauba või teenuse osas **kahe aasta jooksul**.
- 1.4. Praktikas on esinenud olukordi, kus müüja viitab maaletooja või tootja poolsele vastutusele suunates tarbija edasi asja maaletooja või tootja poole. VÕS § 218 ja VÕS § 642 ütlevad üheselt, et asja või töö lepingutingimustele mittevastavuse eest vastutab vastavalt müüja või töövõtja.
- 1.5. Pretensiooni esitamise ajal (ehk kahe aasta jooksul) tekkinud tootmisdefekt kas parandatakse või toode asendatakse. Asja asendamine tähendab täpselt samasuguse toote asemele andmist ehk kõik parameetrid peavad olema samad nt värv, suurus, mudel jne. Kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija (tarbija) nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist.
- 1.6. Asja parandamise või asendamise korral hakkab asja parandatud osa/vahetatud asja suhtes kehtima uus kaheaastane pretensiooni esitamise õigus alates parandatud osa või asendatud asja üleandmisest tarbijale. See aitab võimaldada tarbijal müügilepingust tulenevaid nõudeid müüja vastu tõhusamalt maksma panna. Seejuures on välistatud müüjapoolsed võimalikud kuritarvitused kaheaastase perioodi lõpus asja asendamisel oluliselt madalama kvaliteediga asjaga.

## Garantii

- 1.7. Garantii ehk müügigarantii on müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus müüdnud asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest välja vahetada, parandada või tagada muul viisil asja vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele, millega antakse asjale seaduses sätestatust soodsam seisund (VÕS § 230).
- 1.8. Lihtsamalt öeldes on garantii andmine vabatahtlik, kuid garantii andmisel peab garantii olema midagi enam kui kahe aasta jooksul kaubal tootmisdefektide parandamine, tehtud töö parandamine või toote asendamine.
- 1.9. Garantii tüüpilisemateks näideteks on:
  - Pretensiooni esitamine 3 aasta jooksul (üks aasta lisaks seadusest tulenevale kohustusele).
  - Asendustoote lubamine remondi ajaks (sellist kohustust seaduses ei ole).
  - Defekti kindlakstegemise kulude kandmine kahe aasta jooksul (VÕS kohaselt kaupleja peab vea kindlaks tegema esimesel kuuel kuul oma kuludega).
- 1.10. Kui tootele antakse garantii, peavad tingimustes olema vähemalt märgitud:
  - Müügigarantii andja nimi ja aadress
  - Isik, kelle poole garantiist tulenevate õiguste kasutamiseks tuleb pöörduda nt remonditöökoja kontaktid, kes teostab selle seadme remonti
  - Millised õigused garantii tarbijale annab ehk garantii sisu
  - Garantii tulenevate õiguste kasutamise kord

- Garantii tähtaeg ehk kui pikk garantii on
- Garantii kehtivusala nt garantii kehtib Eesti Vabariigi territooriumil või Euroopa Liidus või mingi muu garantii territoriaalne ulatus
- Selgitus, et lisaks garantiist tulenevatele õigustele on tarbijal ka muud seadusest tulenevad õigused

1.11. Garantii tingimustega peab tarbijal enne ostu sooritamist või teenuse osutamist olema võimalik tutvuda ja kui ta soovib peab ta need ka kirjalikult kaasa saama.

1.12. Töövõtja poolt töö suhtes garantiikohustuse (töövõtugarantii) võtmisel eeldatakse, et garantii katab kõiki selle kehtivuse ajal ilmnenuid töö lepingutingimustele mittevastavusi. Töövõtugarantiile kohaldatakse müügigarantii kohta sätestatud.

1.13. TKS § 11 sätestab garantii osas, et kauba või teenuse ettenähtud tingimustele vastavuse tagamisega seoses on lubatud kasutada mis tahes vormis või sõnaühendis sõna "garantii" või muud samatähenduslikku sõna vaid juhul, kui selle tähendus vastab võlaõigusseaduses müügigarantii või töövõtugarantii kohta või muus õigusaktis garantii kohta sätestatule.

## 2. Kaebuse esitamine ja vastuvõtmine

2.1. Tarbija võib lepingu rikkumisest tuleneva kaebuse esitada kauplejale mis tahes vormis. Tarbija võib esitada kaebuse ise või esindaja kaudu. Kui tarbija esitab kaebuse kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kinnitab kaupleja kaebuse saamist. Kaupleja kinnitab kaebuse saamist ka juhul, kui ta võimaldab kaebuse esitada elektrooniliselt oma veebilehe kaudu (TKS § 24).

2.2. Kaebuse esitamiseks peab tarbija pöörduma sama juriidilise isiku poole, kellelt kaup ostetud on. On olnud mitmeid näiteid, kus tarbija pöördub sama nime kandvasse kauplusesse, kuid müüjaks on hoopis teine juriidiline isik.

## Asja parandamise või asendamisega seonduvate kulude kandmine

2.3. Loomulikult on mõistlik ühe juriidilise isiku erinevate kaupluste puhul kaebus vastu võtta tarbija jaoks sobivamas nt, kui toode on ostetud Pärnust, aga tarbija elab Tallinnas, siis tuleks kaebus vastu võtta selles kaupluses, kuhu tarbija pöördub ning vajadusel see kauplejal ise edasi saata, sest vastavalt VÕS § 222 lg 4 kannab müüja asja parandamisega või asja asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud ning võib juhtuda, et kui tarbija asja Tallinnast Pärnusse toimetab ning soovib sõidukulude kompenseerimist, osutub see kallimaks, kui kaupluse autoga see sõit tehakse.

- 2.4. Kui tootel tekib defekt, näiteks veekeetja ei lülitu sisse, siis ostja ise või tema ema, laps, abikaasa, elukaaslane jne võib pöörduda ostutšekiga kaupluse poole ning selgitada, et ostis veekeetja ja see ei lülitu sisse. Volikirja tarbijalt nõuda ei saa ning tarbija ei ole kohustatud seda kaupleja poole pöördudes esitama.
- 2.5. Juhul kui müüja teab, et selle tootega on ka varasemalt probleeme olnud, näiteks terve partii on defektse lülitiga, siis võib ta kohe pakkuda ostjale teist veekeetjat või raha tagastada. Kui müüja või klienditeenindaja ei saa/ei oska/ei tohi ise otsustada selliseid küsimusi, palub ta tarbijal esitada avalduse kirjalikus vormis.

## Pretensiooni esitamise õigus allahinnatud toodetel

- 2.6. Sageli ostetakse kaupu hooajalõpu allahindluste ajal ning mõningatel juhtudel on kauplejal tekkinud arusaam, et kui kaupu müüakse soodushinnaga (mitte defektset kaupa), siis sellele kaubale justkui ei olegi tarbijal õigust pretensiooni esitada. Tegelikult on **tarbijal õigus esitada kaebust/pretsiooni kaks aastat ka soodushinnaga ostetud või kasutatud kaubale**.
- 2.7. Pretensiooni õigus ei ole tarbijal täielikult välistatud ka defektset kaupa müües. Siinkohal aga saab tarbija kaupleja poole pöörduda siiski nende puuduste osas, millistest puudustest tarbija ostu hetkel ei teadnud. Näiteks kui jopel on lukk katki ning kaupleja on selle toote juures välja toonud, siis tarbijal puudub õigus toote defekti osas kaupleja poole pöörduda ainult luku suhtes, kuid näiteks kui jope varrukas läheb katki, siis selles osas on tal ikkagi õigus oma nõudega kaupleja poole pöörduda.

## Kaupleja poole pöördumine

- 2.8. Selliste juhtude jaoks, kui tarbija pöördub kaupluse poole, võiks ettevõtjal olla välja töötatud kaebuse esitamise vorm, nii on lihtsam nii ostjal kui müüjal. TKS § 24 lg 3 kohaselt märgitakse kaebuses:
  - Nimi ja kontaktandmed
  - Kaebuse esitamise kuupäev
  - Kauba ostmise või teenusesaamise kuupäev
  - Kauba või teenuse puudus
  - Kauplejale esitatav nõue
- 2.9. Juhul kui kauplusel on välja töötatud oma kaebuse esitamise blankett/vorm, ei saa ostjalt nõuda kohustuslikus korras muude lahtrite täitmist või keelduda kaebust vastu võtmast kui kaupluse blanketil on mõni mittekohustuslik element täitmata nt isikukood või dokumendi nimetus ja number, mida Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet on mitmel korral täheldanud.
- 2.10. Lisaks eelpooltoodud viiele kohustuslikule kaebuse elemendile soovitame vormile lisada ka pangakonto numbri, et vajadusel saaks ostusumma tagastada ilma täiendavat kirjavahetust või telefonisuhtlust pidamata.

- 2.11. Kirjalikus kaebuses viidatakse tehingu sooritamist või müügi- või töövõtugarantiid tõendavale dokumendile või lisatakse kaebusele asjakohane dokument või selle koopia. Seega ei ole kaupljal õigus nõuda kaebuse juurde originaaldokumenti. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet soovitabki tarbijatele originaaldokumenti mitte enne vaidluse lõplikku lahendust kauplajale anda. Ostudokument on tarbija tõend ning nõude alus.
- 2.12. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti praktikas on esinenud juhtumeid, kus tarbijalt võetakse ostudokument koos kaubaga ära ning dokumenti ei tagastata ning hiljem keeldutakse raha tagastamast, kuna tarbijal ei ole ostudokumenti esitada.

## Toote seisukorra fikseerimine kaebuse vastuvõtmisel

- 2.13. Lisaks soovitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet fikseerida asja vastuvõtmisel selle seisukord, et vältida hilisemaid vaidlusi (nt jakil on nõõp puudu, revääril on plekid, telefoni ekraanil kriim jne). Eriti oluline on see tehnikakaupade puhul, kuna mõnikord võivad juba väliselt tuvastatavad kukkumise/löögi jäljed olla aluseks garantii katkemisele või tõendamiskohustuse süvitsi mittetäitmiseks. Kõik sellised puudused, kui need ei ole fikseeritud, eeldatakse, et on tekkinud kaupluses/remonditöökojas oleku ajal. Seepärast tasuks näiteks telefonide, arvutite või muude elektrooniliste seadmete puhul koos tarbijaga panna kirja võimalikult detailselt seadme seisukord, viidates mehhaaniliste vigastuste täpsele asukohale, ulatusele ja sügavusele. Lisaks sellele tasuks fikseerida seadme seisukord igast vaatest ka veel fotode või videote abil või lasta teha seda tarbijal.
- 2.14. Näiteks ka võttes vastu pesumajas toodet, mille püsikinnitusega lindil on teave, et lubatud ainult keemiline puhastus ja tarbija soovib selle toote pesu, oleks kindlasti mõistlik see vastuvõtu dokumendil fikseerida. Samuti võib ettevõtja sellise teenuse osutamisest keelduda, kui ta soovib vältida sellega kaasneva võivaid hilisemaid vaidlusi.

## 3. Ostu tõendamine

- 3.1. Tarbija võib lepingu rikkumisest tuleneva kaebuse esitada kauplajale **mis tahes vormis**. Tarbija võib esitada kaebuse ise või esindaja kaudu. Kui tarbija esitab kaebuse kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kinnitab kauplaja kaebuse saamist. Kauplaja kinnitab kaebuse saamist ka juhul, kui ta võimaldab kaebuse esitada elektrooniliselt oma veebilehe kaudu (TKS § 24).
- 3.2. Ostu tõendamist kui sellist ei ole võlaõigusseaduses reguleeritud, seega ostu sooritamist võib tõendada mitmel erineval viisil nt ostutšeki, arve, pangaväljavõtte või mõne muu dokumendiga, millest nähtub tehingu sooritamise aeg ning pooled.
- 3.3. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet on seisukohal, et kaupljal ei ole alust keelduda kaebuse vastuvõtmisest, kui tarbija esitab tõendina pangaväljavõtte. Sellega tõendab tarbija, et on teie kaupluse klient. Juhul kui pangaväljavõttest ei nähtu täpset tehingu sooritamise kuupäeva, võite

soovitada tarbijal pöörduda panga poole andmete täpsustamiseks, kuid üldjuhul on andmed väljavõttel olemas.

- 3.4. Näiteks LHV internetipanga väljavõttest nähtub, et kliendi arvelt on raha maha läinud 04.08.2019, kuid maksekorralduse selgitusest nähtub, et tegelik ost on sooritatud 03.08.2019 kell 10:41.

04.08.2019 LAAGRI SELVER

(..9595) 2019-08-03 10:41 LAAGRI SELVER \\Tallinn  
\\10916 ESTEST

- 3.5. Kui kauplejal tekib kahtlus, et tarbija käitub pahauskselt (näiteks esitab kahe kuu taguse pangaväljavõtte, aga jäljed tootel viitavad, et toodet on tunduvalt kauem kasutatud), on võimalik seda ka tõendada, vaadates oma kassasüsteemist/arvepidamisest/laost järgi, kas tarbija poolt viidatud kuupäeval ja kellaajal on selline toode ostetud ning kui ei ole, võibki kaupleja kaebuse lahendamata jätta ning teavitada tarbijat, et tarbija poolt viidatud kuupäeval seda toodet ei ole nimetatud kauplus müünud.
- 3.6. Kuna tarbijavaidluste komisjonil ei ole pädevust tunnistajaid üle kuulata ning salvestisi välja nõuda, siis võib juhtuda, et komisjon ei saa sellise tõendusmaterjali alusel kaebust menetleda ning see kuulub kohtu ainupädevusse.
- 3.7. Kirjalikke tõendeid on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametil võimalik hinnata ning seega ei ole alust tarbija kaebuse menetlemist keelduda, kui tarbija on oma ostu tõendanud näiteks pangaväljavõttega.

## 4. Defekti päritolu kindlakstegemine ja tõendamine

- 4.1. VÕS § 218 lg 2 teise lause kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Samane eeldus on ka töövõtulepingu puhul.
- 4.2. Eeltoodu tähendab, et **esimesel kuuel kuul tekkinud defekti peetakse tootmisdefektiks** ning kui kaupleja ei ole sellega nõus, peab ta tõendama vastupidist.
- 4.3. Tõendamiskohustuse täitmiseks ei loeta lauset: "tootmisdefekti ei tuvastatud" või "tekkinud vead kuuluvad eksploatatsioonidefektide hulka", sest ei selgu, mida on tarbija teinud valesti asja kasutamisel, et just see puudus ilmnis. Samuti ei ole õigustatud olukord, kus kaupleja keeldub seadet parandamast, kuna seadmel esinevad lisaks mehaanilised kahjustused. Sellisel juhul peaks kaupleja tõendama, et tekkinud puudus on põhjustatud mehaanilisest vigastusest.
- 4.4. Asjal ilmnenuid puuduse tekkepõhjuseid saab tõendada vastava eriala pädeva spetsialisti põhjendatud arvamusega. Spetsialisti hinnangus tuleb järeldusi põhjendada ja täpselt viidata, millised asjaolud näitavad puuduste tekkepõhjuseid.



- 4.5. Tõendamise kulud **esimesel kuuel kuul kannab kaupleja** ning seda olenemata, kes on defekti tekkimises süüdi või kuidas defekti tekkepõhjuse tõendamist teostatakse (näiteks sõltumatu ekspertiisi abil). Ülejäänud pooleteise aasta jooksul ei ole kauplusel kohustust tõendada, mis laadi veaga tegemist on, kuid soovituslik on kokku leppida, kas tõendamist on vaja, kes seda teeb ning kus seda tehakse. Kui kauplus ei soovi ise tõendamist läbi viia, peab ta tarbija soovil oskama anda infot, kelle poole tarbija võiks pöörduda. Samas ei tohiks kaupleja tarbija õigust tõendamisel piirata ehk dikteerida tarbijale, kuidas ja kelle kaudu võib tarbija puuduse tekkepõhjust tõendada.
- 4.6. Tõendamiskulude kandmise kohustus **ülejäänud pooleteise aasta jooksul on süüdlasel** ehk tootmisdefekti või muu kaupleja poolsest kohustuse täitmisest tuleneva puuduse puhul kauplejal ja valest kasutamisest tingitud puuduste korral tarbijal. Juhul kui kaupleja otsustab tõendada ka pärast kuue kuu möödumist, miks on asi katki läinud, peab ka tarbijat teavitama kohustusest tasuda tõendamiskulud, kui ta peaks süüdi jääma ning ütlema ka tõendamisele orienteeruvalt kuluva summa. Soovituslik on seda teha ka kirjalikult, et hilisemaid vaidlusi vältida, näiteks lisada märke dokumendile või ka ostudokumendile, mis tõendab, et tarbija on toote enda käest ära andnud.
- 4.7. Pretensiooni peab tarbija siiski esitama ka kauplejale ning laskma tal asi üle vaadata, kuna see on parandamise nõude aluseks. Kahe aastase pretensiooni aja jooksul on kauplejal kohustus tarbija pretensioon üle vaadata ning teda 15 päeva jooksul teavitada, kuidas jagatakse tõendamiskohustus.
- 4.8. Juhul kui kaupleja on välja töötanud blanketi, mis antakse tarbijale asja ülevaatamise/parandamise ajaks tõendiks, ei tohi seal olla eksitavat infot tõendamiskulude rakendumise kohta esimesel kuuel kuul – kaebuste lahendamise käigus on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet mitmeid selliseid blankette märganud.

## Kaupleja kaitse pahatahtlike nõuete korral

- 4.9. Kulude hüvitamise nõue tarbija suhtes esimese kuue kuu jooksul võib kõne alla tulla üksnes siis, kui tarbija on nõude müüja vastu esitanud pahatahtlikult. Vastavaid asjaolusid peab tõendama müüja.
- 4.10. Puuduse ilmnemisest peab tarbija kauplejat teavitama **kahe kuu jooksul**. Oluline oleks, et tarbija oleks pärast puuduse avastamist asja võimalikult vähe kasutanud. Näiteks, kui jalatsi tald on pragunenud ja seda on edasi kantud kuni jalatsi lagunemiseni, siis kui seal algselt oligi tootmisdefekt, ei ole seda võimalik hiljem kindlaks teha. Kauplejalt on võetud võimalus täita tõendamiskohustust. Samas igas olukorras ei ole võimalik asja kasutamist kohe lõpetada. Näiteks teel tööle murdub tarbijal kingakonts. Ei saa eeldada, et tarbija võtab kingad jalast ja läheb paljaste jalgadega edasi. Seega tuleb alati ka hinnata, kas kohest kasutamise lõpetamist on mõistlik eeldada ja kas seda on võimalik ilma eriliste kuludeta ja vaevata ka saavutada.

## 5. Õiguskaitsevahendid

- 5.1. Esmakordselt tekkinud tootmisdefekt kas **parandatakse** või toode **asendatakse**.

- 5.2. Valikuõigus lepingu täitmise nõude esitamise viisi osas on põhimõtteliselt tarbijal. Siiski seab seadus talle valikuõiguse teostamisel teatavad piirangud, mistõttu ei saa nimetatud õigust pidada absoluutseks. Nii asja puuduse kõrvaldamist kui asja asendamist saab müüjalt nõuda üksnes juhul, kui see ei põhjusta müüjale ebamõistlikke kulutusi või põhjendamatu ebamugavusi.
- 5.3. Seaduse põhimõtte kohaselt pole müüjal aga õigus põhjendamata teostada esmajärjekorras üksnes asja parandust. Kui tarbija nõuab, et seade asendataks uuega, siis peab müüja esitama tarbijale ka mõjuvad tõendid, et asja asendamine on antud olukorras oluliselt kulukam või tekitab müüjale põhjendamatu ebamugavusi vastavalt alltoodud erandlikele juhtudele.

## Asja parandamine

- 5.4. Tarbija võib nõuda asja parandamist. Kui parandamise kulud ületaksid taastatud asja väärtuse, on parandamine reeglina ebamõistlik. Kui parandamise kulud ületavad parandatud asja väärtust, saab parandamist eelduslikult nõuda üksnes juhul, kui ilma puudust kõrvaldamata on asja eesmärgipärane kasutamine takistatud ning samaväärse või sarnast funktsiooni täitva asja omandamine ei ole võimalik. Müüja võib parandamise asemel asendada asja lepingutingimustele vastava asjaga (VÕS § 222 lg 1).
- 5.5. Kui kaupleja asja ei paranda, võib tarbija lasta asja ise parandada ja nõuda selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist (VÕS § 222 lg 5). Sellise nõude aluseks on aga eelnev pretensiooniga kaupleja poole pöördumine ning kaupleja poolne keeldumine või tegevusetus.
- 5.6. Olgugi, et parandamise aega ei ole seaduses täpselt defineeritud, peab kaupleja asja parandama **mõistliku aja jooksul**. Mõistlikkuse põhimõtte tuleneb VÕS § 7, mille kohaselt loetakse võlasuhtes mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks. Mõistlikkuse hindamisel arvestatakse võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki, vastava tegevus- või kutseala tavasid ja praktikat, samuti muid asjaolusid. Seega mõistlik aeg võib ulatuda mõnest päevast kuni ühe kuuni olenevalt asjast ja asjaoludest. Näiteks, kui king vajab liimimist, võib eeldada, et selleks kulub vaid mõni päev, aga arvuti puhul võib vea kindlakstegemine võtta nädala, juhul kui on vaja varuosasid tellida välismaalt, võib see samuti võtta aega.
- 5.7. Kokkuvõtvalt, milline on mõistlik parandamise aeg, seda seadus ei sätesta. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet on seisukohal, et parandamine ei tohiks kesta üldjuhul kauem kui **paar nädalat**, tehniliselt keerukamate kaupade puhul **mitte üle 3-4 nädala**. Kui kaupleja selle aja jooksul ei suuda asja ära parandada, võib seda hinnata kui ostjale põhjendamatu ebamugavuste tekitamist, mis annab tarbijale õiguse raha tagasi nõuda.
- 5.8. Põhjendamatu ebamugavuste tekitamine tähendab tarbija asjatut jooksutamist, ootamist, samuti erinevate kulutuste tekkimist sel ajal, kui asi on remondis. Näiteks, kui külmkapil tekib tootmisdefekt ning remonti andes teavitatakse tarbijat, et saab selle tagasi 2 nädala pärast. Kokkulepitud ajal läheb tarbija remonditöökotta ning selgub, et külmkapp ei olegi veel remonditud, sest varuosa jäi töötaja hooletuse tõttu õigeaegselt tellimata. Antud juhul tekitab ebamugavusi see,

kui tarbija ei saa asja tagasi kokkulepitud ajal, aga ka see, et ta pidi selleks sõitma ise remonditöökohta – kui selgus, et varuosa õigeaegselt ei tellitud, oleks võinud tarbijat ka teavitada, et töö tegemine viibib.

- 5.9. Põhjendamatuid ebamugavusi saab tekitada ka ebamõistlikult pika ooteajaga, kui tarbijal tuleb asja parandamist või asendamist oodata ebamõistlikult kaua. See võib sõltuda ka puudusega asjast endast, kui asja on vaja kasutada iga päev (näiteks külmkapp), on sellise asja parandamise või asendamise aeg kriitilisem ning võib tarbijale tekitada põhjendamatuid ebamugavusi lühema ajaga.
- 5.10. Samuti on esinenud juhtumeid, kus tarbija pöördub kauba tootmisdefekti tõttu kaupleja poole, kuid koheselt ilma pikema selgitusteta suunab kaupleja tarbija enda probleemse tootega hoolduse- ja remonditöökohta. Selline tegevus kaupleja poolt ei ole korrektne. Lepingutingimustele mittevastavuse eest vastutab kaupleja, kes ühtlasi peab leidma parima ja mugavaima viisi lahenduse leidmiseks, sealjuures tarbijat asjata jooksutamast ning talle kulutusi tekitamata. Oluline on märkida, et kaupleja kannab kõik lepingutingimustele mittevastava asja parandamisega või asja asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud. Siiski ei ole keelatud tarbijal ja kauplejal omavahel kokku leppida, et näiteks aja kokkuhoiu mõttes toimetab tarbija enda asja ise kaupleja hoolduspartneri juurde remonti. Selleks peab olema aga tarbija selgesõnaline nõusolek.

## Asja asendamine

- 5.11. Tarbija võib nõuda asja asendamist uue asjaga. Üldjuhul saab asendamist nõuda reeglina alati, kui müüja on sõlminud müügilepingu oma majandus- või kutsetegevuse raames. Sellisel juhul võib asendamisikulude ebamõistlikkus või põhjendamatute ebamugavuste põhjustamine kõne alla tulla erandlikel juhtudel (näiteks müüdüd asja enam ei toodeta; müüja käsutuses ei ole enam müüduga samaväärseid asju ja nende hankimine on võimatu või seotud ebamõistlike kuludega).
- 5.12. Juhul kui on tegemist mitteolulise lepingutingimuste rikkumisega, mille kõrvaldamise kulud on oluliselt väiksemad uue asja väärtusest, põhjustab asja asendamise nõue asja parandamisega võrreldes ebamõistlikke kulusid, kui müüjale asja asendamise käigus tagastatud asja ei ole võimalik ka selle hilisema parandamise korral kaubanduslikult ilma olulise müügihinna alandamiseta realiseerida (näiteks uue sõiduauto müümise korral, mille kasutamise käigus ilmneb defekt, mis on kergesti parandatav). Igal juhul tuleks hinnata, kas asendamine tekitab müüjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, mis on oma olemuselt olulised. Ehk asendamine võib tulla kõne alla ka juhul, kui parandamine on müüja jaoks odavam, kuid mitte oluliselt võttes arvesse asendamisega kaasnevaid kulusid.
- 5.13. Lähtuvalt eelnevast tuleb müüjal võrrelda parandamise ja asendamise kulusid, samuti parandamise kulusid nende negatiivsete tagajärgedega, mis tekivad müüjal asja asendamise tagajärjel.
- 5.14. Kui kaupleja keeldub asja asendamisest ja peab mõistlikumaks parandamist, siis peab ta sellest tarbijat enne parandamise teostama hakkamist teavitama ning esitama põhjendused, miks oleks

asendamine tema jaoks sellisel juhul ebamõistlikke kulusi või põhjendamatuid ebamugavusi tekitav.

## Müügilepingu oluline rikkumine

- 5.15. VÕS § 223 kohaselt loetakse müüjat oluliselt müügilepingut rikkunuks muu hulgas ka siis, kui:
- asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui
  - müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või
  - ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist.
- 5.16. Tarbijalemüügi puhul loetakse müüja oluliseks lepingurikkumiseks ka asja parandamise või asendamisega ostjale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist.
- 5.17. Seega, kui esinevad VÕS § 223 toodud asjaolud ning tarbija soovib lepingust taganeda ja raha tagasi saada, siis ettevõtte kohustus ongi seda teha.

## Lepingust taganemine

- 5.18. Müügilepingu oluline rikkumine annab tarbijale õiguse muu hulgas ka lepingust taganeda (VÕS § 223 lg 3). See tähendab, et kui näiteks asjal on ükskõik milline defekt või puudus ilmnenud juba teist korda võib tegemist olla olulise lepingu rikkumisega, mis annab tarbijale võimaluse lepingust taganeda ning seda õigust ei tohi tarbijale piirata, kehtestades protseduurireeglid, mis saadavad igal juhul ka teisel korral seadme remonti. Praktikas on piisavalt juhuseid, kus kauplaja on asja süüvimata defekti parandanud, kuid tarbija nõuab põhjendatult ostusumma tagastamist.
- 5.19. Näiteks ostetud naiste käekotil purunes sanga kinnitus juba kolm päeva peale ostu sooritamist, tarbija tagastas käekoti kauplajale, kes teostas sanga kinnituse paranduse. Järgnevalt sai tarbija käekotti kanda nädal aega kui ilmnis sama viga samal parandatud sangal. Seekord tarbija enam nõus ei olnud sanga kinnituse parandamisega, kuna see ei olnud andnud soovitud tulemust ja ta valis järgmise õiguskaitsevahendi, milleks oli käekoti eest tasutud raha tagastamine ehk lepingust taganemine. Käekoti asendamine uue toote vastu ei ole eeltoodud situatsioonis seadusega kooskõlas olev lahendus.

## Tarbijale raha tagastamine

- 5.20. VÕS § 188 lg 1 kohaselt lepingupool taganeb lepingust taganemisavalduse tegemisega teisele lepingupoolele. VÕS § 189 lg 1 kohaselt võib lepingust taganemise korral kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse käesoleva seaduse §-s 111 sätestatud.

5.21. Lähtudes VÕS § 189 lg 1 sõnastusest, peaksid lepingupooled lepingust taganemise korral kohustused täitma üheaegselt, mis tähendab, et tarbija peab tagastama kauba ning kaupleja tagastama samaaegselt või mõistliku aja jooksul kauba eest makstud raha. VÕS põhimõtte kohaselt arvestatakse mõistlikkuse hindamisel võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki, *vastava tegevus- või kutseala tavasid ja praktikat*, samuti muid asjaolusid.

## 6. Kaebustele vastamine

- 6.1. Kirjalikule kaebusele on kaupleja kohustatud vastama **15 päeva jooksul**. Juhul kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on kaupleja kohustatud viivitust põhjendama ning tarbijat sellest kirjalikult teavitama, määrares uue mõistliku aja. (TKS § 24 lg 5 ja 6).
- 6.2. Kui kaupleja leiab, et tarbija nõue on alusetu või põhjendamatu ning tarbijaga kokkulepet ei saavutata või saavutatakse see osaliselt, vastataksegi tarbijale nii 15 päeva jooksul. Kaupleja on kohustatud tarbija nõude rahuldamata jätmist või osalist rahuldamist põhjendama ning seda kirjalikus vormis.
- 6.3. Juhul kui asjal tootmisdefekti ei leita ning tarbija nõue jääb rahuldamata, siis tuleb selle kohta koostada kirjalik vastus. Kui tarbija on esitanud kirjaliku pretensiooniga kauplejale oma postiaadressi või e-posti aadressi, peab kaupleja oma kirjaliku vastuse saatma nimetatud aadressile, kui kaupleja ei ole tarbijaga kokku leppinud vastuse kättetoimetamise muud viisi.
- 6.4. Kui asjal tuvastatakse tootmisdefekt ning tarbija ei tule asjale järgi, siis ei pea kaupleja tarbija asja lõputult alles hoidma, sest ka asjade hoiustamise/ladustamisega tekivad kauplejale kulud. Mõistlik oleks lisada nt lause „asjale palume järgi tulla 3 kuu jooksul alates otsuse teatavaks saamisest, vastasel juhul asi utiliseeritakse“ blanketile, mille kaupleja annab tarbijale, kui ta jätab asja kauplusesse või lisada vastusesse. Samuti soovitame kauplejal tarbijaga enne asja utiliseerimist veelkord ühendust võtta ning sellest teavitada.

## 7. Tarbijavaidluste komisjon

- 7.1. Avalduse tarbijavaidluse lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonis saab esitada tarbija, kui tarbija on esitanud kirjaliku pretensiooni kauplejale ja kaupleja on keeldunud tarbija nõuet rahuldamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendusega. (TKS § 46 lg 1).
- 7.2. Vaidluse lahendamise menetlus algab tarbija esitatud avalduse menetlusse võtmisega. Seejärel teavitab komisjoni sekretariaat tarbijat tema avalduse menetlusse võtmisest kirjalikult viie tööpäeva jooksul avalduse saamise päevast või avalduses puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest arvates. Komisjoni sekretariaat saadab tarbija esitatud avalduse koopia pärast avalduse menetlusse võtmist avalduses märgitud kauplejale, kes annab selle kohta kirjaliku vastuse.

- 7.3. Vastuses võtab kaupleja seisukoha avalduses sisalduvate väidete ja tarbija nõude kohta ning pakub võimaliku lahenduse vaidluse lõpetamiseks. Kaupleja kirjaliku vastuse koopia saadetakse avalduse esitanud tarbijale, kes teatab kirjalikult oma nõustumisest või mittenõustumisest kaupleja pakutud otsusega ja esitab oma arvamuse.
- 7.4. Sekretariaat selgitab pooltele lisatõendite esitamise vajadust või kogub tõendeid omal algatusel ning küsib vajaduse korral pädeva järelevalveasutuse seisukoha vaidluse lahendamisel tähtsust omavates küsimustes. Sekretariaadil on õigus võtta ühendust avalduse esitanud tarbija ja avalduses nimetatud kauplejaga, et pooli lepitada. Lisaks määrab sekretariaat mõistliku tähtaja, mille jooksul vaidlevad pooled peavad esitama arvamused ja sekretariaadi nõutava muu teabe.
- 7.5. Kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Kui tarbija ei teata määratud tähtaja jooksul nõustumisest või mittenõustumisest kaupleja pakutud otsusega, loetakse, et tarbija on avalduse tagasi võtnud.
- 7.6. Kui vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõua, edastab sekretariaat tarbija avalduse koos selle juurde kuuluva materjaliga lahendamiseks komisjoni istungil (TKS § 48).

# Pretensiooni näidis

Tarbija pretensioon nr.

Avalduse esitamise kuupäev:

Kaupleja:

Avalduse esitaja

Nimi:

Address:

Tel:

E-post:

Ostetud kaup:

Kauba nimetus:

Kauba artikkel: \_\_\_\_\_ Kauba hind: \_\_\_\_\_ Ostu kpv: \_\_\_\_\_

Puuduse kirjeldus:

---

---

Avalduse esitaja soov:

---

---

## TEAVE AVALDUSE ESITAJALE:

- 6 kuu jooksul kauba ostjale üleandmise päevast ilmnenu puuduse tekkepõhjuse tuvastab Kaupleja, pärast seda (kuni 2 aasta möödumiseni kauba üleandmisest) tõendab puuduse tekkepõhjuse Avalduse esitaja, kooskõlastades Kauplejaga tõendamise vormi. Tõendamisega seotud mõistlikud kulud kannab pool, kelle kahjuks on tõendamise tulemus-
- Vastavalt võlaõigusseadusele §222 ja 223 võib Avalduse esitaja juhul, kui kaup ei vasta kokkulepitud tingimustele, nõuda Kauplejalt:

asja parandamist;

asja asendamist;

oluliste puuduste korral (nt kui kauba parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui sellega tekitatakse avalduse esitajale põhjendamatu ebamugavusi) on Avalduse esitajal õigus lepingust taganeda

Avalduse esitaja allkiri

Avalduse vastu võtnud kaupleja esindaja nimi ja allkiri