

Kohtu- ja Tarbijavaidluste komisjoni praktika kokkuvõtte digisisuga või digiteenuse toega kaupade müügi kohta*

Piia Kalamees

1. Sissejuhatus

Suure tõenäosusega võetakse juba käesoleval kevadel Euroopa Liidu tasemel vastu uus tarbijalemüügi direktiiv,¹ mis muudab kehtetuks seni kehtinud direktiivi 1999/44/EÜ.² Erinevalt seni kehtinud direktiivist hakkab planeeritav direktiiv reguleerima ka digitaalsete teenuste toega ja digisisuga kaupade müüki. Kehtiva direktiivi ja ka VÕS kohaselt pole täna üheselt selge, kuidas vastavate kaupadega seotud digitaalsete teenuste puuduste korral jaguneb vastutus müüja, ostja ja digitaalse teenuse pakkuja vahel. Samuti ei puuduta hetkel kehtiv direktiiv ja VÕS kuidagi kaupade digisisuga seonduvaid küsimusi. Uue direktiivi eelnõuga aga on lahendused ette nähtud ka nendele olukordadele.

Üheks oluliseks põhjuseks, miks siiani kehtiv õigus nimetatud küsimustega tegelenud ei ole, on regulatsiooni loomise aeg. Vana tarbijalemüügidirektiiv pärineb aastast 1999 ja VÕS tarbijalemüügi regulatsioon omakorda 2002. aastast. 2000. aastate alguses polnud aga digisisuga või digitaalse teenuse toega müügilepingu esemed kuigi levinud. Keskmise tarbija jaoks Eestis võis olla suisa tegemist millegi ulmevaldkonda kuuluvaga. Meenutuseks, et tolleaegsed populaarseimad mobiiltelefonid nägid välja sellised:

Tänapäevased mobiiltelefonid, autod, tahvelarvutid, aktiivsusmonitorid, nutika kodu seadmed jne on aga võrreldes aastaga 2000 muutunud märkimisväärselt nii väljanägemise kui sisu osas. Vana tarbijalemüügi direktiivi ja VÕS jõustumise aegadel ostis tarbija telefoni ja kui sellel esines mingi puudus oli iseenesest mõistetav, et oma nõudega sai ta pöörduda müüja vastu, kes VÕS mõistes vastutas §-de 208 lg 4, 217 ja 218 kohaselt.



Kui aga tarbija täna ostab endale näiteks aktiivsusmonitori või nutika auto, siis nende mõlema toimimiseks on vajalik digitaalse teenuse olemasolu. Nutika auto puhul on näiteks vajalik värskendada navigatsioonisüsteemi kaardirakendust ja aktiivsusmonitori kõigi funktsioonide kasutamiseks peab see olema reeglina ühendatud aplikatsiooniga arvutis või mobiiltelefonis. Samas on nutikas auto sõitmiseks sobilik ka siis, kui selle navigatsioonisüsteemi kaardid on veidi aegunud. Punktist A punkti B on sellega võimalik jätkuvalt sõita (ehk vahel veidi ära eksides). Samuti töötab ka aktiivsusmonitor ilma aplikatsiooni toeta. Tarbijale võib küll jääda kättesaamatuks detailsem info näiteks tema treeningu intensiivsuse või une kvaliteedi kohta, kuid samme seade loeb, pulssi mõõdab jne. Mida saaks tarbija kirjeldatud olukorras teha? Kas ja kelle vastu ta üldse nõudeid esitada saaks, ennekoike, kas müüja on oma kohustusi rikkunud?

* Analüüs on valminud Eesti Teadusagentuuri finantseeritava projekti PRG PUT 124 raames.

¹ <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-5857-2019-INIT/en/pdf>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>

Ilmselt oleks tarbija esimeseks mõtteks pöörduda igasuguste digiteenuse probleemidega müüja poole nagu seda näeb ette ka uue direktiivi eelnõu. Kas aga praegune VÕS-i regulatsioon ka sellist lähenemist võimaldab? VÕS § 217 lg 1 p 1 kohaselt peab müüdud asi olema kokku lepitud omadustega. Seega on olukord lihtne, kui auto müüja on lubanud uuenduste alla laadimise võimalust või aktiivsusmonitori müüja ühilduvust aplikatsiooniga. Kui autole kaardi värskendusi alla laadida ei saa või ei ühildu aplikatsioon ja aktiivsusmonitor, on tegemist asja lepingutingimustele mittevastavusega.

Aga mis siis, kui müüja selliseid lubadusi andnud ei ole? Näiteks ei ole auto müüja kunagi maininud, et navigatsioonisüsteemi kaarte peaks kuidagi saama uuendada või aktiivsusmonitori müüja, et monitor peaks kuidagi aplikatsiooniga ühilduma. Oletagem, et sarnaseid lubadusi ei ole mingil põhjusel selgesõnaliselt andnud ka vastavate asjade tootjad. VÕS § 217 lg 2 punkti 6 kohaselt ei vasta asi lepingutingimustele, kui see ei ole tarbijalemüügi korral seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi. Selle sätte kohaselt jääb kaheldavaks, kas eespool kirjeldatud juhtumitel müüja on oma lepingulisi kohustusi rikkunud või mitte ehk kas puuduliku digiteenuse toega müügilepingu esemed on sarnastele asjadele omase kvaliteediga.

Ka olemasolev Eesti õiguskirjandus ei anna vastust küsimusele, kas juhul kui müügilepingu eseme täisfunktsionaalsuseks vajalik digitaalne teenus ei tööta nõuetekohaselt, on müüja oma kohustusi rikkunud või mitte. Seega on järgnevalt vaadeldud, kuidas on seda küsimust lahendatud kohtu ja Tarbijavaidluste komisjoni praktikas, saamaks teada kas uue direktiivi jõustumine tooks Eesti õigusesse kaasa sisulisi muudatusi. Kuna juba analüüsi alguses oli selge, et konkreetset digitaalse teenuse toega kaupade müügiga seonduvaid kaasi võib leida vähe, on laiendatud analüüsi eesmärki ning otsitud lahendeid, mis üldiselt puudutavad digisisu või digitaalsete teenustega seonduvaid küsimusi. Samuti ei piirdata analüüsi käigus vaid tarbijalemüügilepingutega seotud vaidlustega, vaid vaadeldakse ka muude lepingute ning mitte tarbijaga sõlmitud lepingutega seotud vaidlusi. Seega on analüüsi laiemaks eesmärgiks teha kindlaks, kuivõrd on üldse digisisuga ja digitaalsete teenustega seonduvad vaidlused Eesti kohtutesse ja Tarbijavaidluste komisjoni jõudnud ning kas praktikas on nendega seoses võimalik tuvastada mingeid üldisi põhimõtteid.

2. Metoodika

Kohtute praktika analüüsimiseks on kasutatud Riigi teataja (www.riigiteataja.ee) kohtulahendite otsingut tsiviilkohtumenetluse osas. Otsing on läbi viidud kasutades märksõnu „tarkvara“, „platvorm“, „app“, „aplikatsioon“, „ühilduma“ ja „riistvara“. Algselt oli plaanis kasutada märksõnana ka „digitaalne“, kuid see ei olnud praktiline, sest vastava märksõnaga ilmuvad otsingu tulemustesse ka lahendid, mille puhul on probleemiks digitaalse allkirja andmisega ja kohtule digitaalselt avalduste esitamisega seonduvad küsimused. Lahendeid on otsitud seisuga kuni veebruari algus 2019.

Tarbijavaidluste komisjoni lahendeid on otsitud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti andmebaasist TAKIS (<https://takis.ttja.ee/avalik/otsused>), kasutades juba eespool nimetatud märksõnu. Lisaks neile on otsitud lahendeid ka märksõnaga „digitaalne“. Samuti on lahendeid otsitud seisuga kuni veebruar 2019.

Järgnevalt on välja toodud lahendid, mille korral kas kohus või Tarbijavaidluste komisjon on kasvõi vähesel määral digisisu puudusega seonduvaid küsimusi analüüsinud. Välja toomata on jäetud lahendid, mille puhul vaidluse esemeks oli küll digisisu, kuid milles sisuliselt digisisuga seonduvaid küsimusi ei käsitletud.

3. Kohtulahendid

- Ilmselt kõige rohkem digisisuga seonduvat puudutavaks vaidluseks tuleb leitud lahendite hulgast pidada **Tartu ringkonnakohtu lahendit 1. novembrist 2017 numbriga 2-16-5938**. Selles kaasuses kadus ostetud sõiduautol ajutiselt mootori võimsus. Võimsuse kadumine oli tingitud auto tarkvara puudusest. Ostja leidis, et auto ei vasta lepingutingimustele ja esitas algselt müüja vastu asja parandamise nõude ning pärast seda kui müüja ei olnud nimetatud nõuet täitnud, ka asja asendamise nõude. Ostja kaashagejaks oli tarbija, kes oli ostjaga sõlminud liisingulepingu kõnealuse auto soetamise finantseerimiseks.

Vaidluses keskseks küsimuseks oli, kas müüdnud auto vastas lepingu tingimustele. Seejuures on olulise tähtsusega, et kuna liisinguvõtja on tarbija, siis saab ta oma nõudeid esitades tugineda tarbijalemüügi sätetele. Liisingueseme müüja vastutus ei peaks olema oluliselt erinev sõltuvalt sellest, kas liisinguvõtja ostab eseme oma nimel või kui see ostetakse liisingulepingu vahendusel.

Ringkonnakohus on auto puudusi analüüsid tuginenud VÕS § 217 lg 2 punktile 6, mille kohaselt ei vasta asi muu hulgas lepingutingimustele, kui tarbijalemüügi puhul ei ole asi seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel. **Ringkonnakohus leidis, et tarbija poolt nimetatud „jõnksatus“ ei ole sõiduautodele tavaline ning tegemist on asja lepingutingimustele mittevastavusega. Seega möönis ringkonnakohus sisuliselt, et auto tarkvara puudus on müügilepingu eseme puuduseks, millest võib tuleneda müüja vastutus ostja ees.** Konkreetse asjas ostja ega tarbija nõudeid siiski ei rahuldatud, kuna leiti, et müüja on korduvalt pakkunud puuduse kõrvaldamist ning ostja ja tarbija on sattunud vastava pakkumise vastuvõtmisega vastuvõtuviivitusse.

- **Tartu maakohus, 5. september 2016 otsus nr 2-16-103913**. Tegu pole klassikaliselt digisisu puudutava kaasusega, vaid see käsitleb hoopis telekommunikatsiooniteenuse osutamise tüüptingimuste kehtivust. Samas on kohus otsuses teinud ka märkuse, mis võib olla oluline digisisuga asjade lepingutingimustele vastavuse hindamisel.

Asjaolude kohaselt sõlmis tarbija telekommunikatsiooniteenuse osutajaga kaks erinevat liitumislepingut. Teenuse osutaja esitas korduvalt tarbijale lepingutes ette nähtud krediidilimiiti ületavad arved. Tarbija on seisukohal, et tal ei ole kohustust krediidilimiiti ületavaid summasid tasuda.

Lepingute lisaks olevate teenuste kasutamise üldtingimuste p 1.3.8. kohaselt on krediidilimiit ELISA poolt kliendi suhtes kehtestatud rahaline piirsumma, mille ületamisel võib ELISA nõuda kliendilt ettemaksu tasumist või piirata kliendile teenuste osutamist. Lepingutes oleva lisatingimuse kohaselt krediidilimiidi ületamisel teenuseid automaatselt ei piirata. Krediidilimiidi ületamine annab Elisa Eesti AS-ile õiguse piirata kliendile teenuste osutamist kuni makse tasumiseni. Teenuste piiramine krediidilimiidi ületamisel kliendi poolt on üksnes Elisa õigus, mitte kohustus.

Kohus leidis, et kokkulepe krediidilimiidi rakendamise kohta on lepingujärgses sõnastuses tarbija huve ebamõistlikult kahjustav ning VÕS § 42 lg 3 p 13 alusel tühine. Teenuse osutaja võib lepingus sätestatud sõnastuse järgi ühepoolset otsustada, kas ta teatud tingimuse täitumises jätkab teenuse osutamist, kuid tarbijal tuleb teenuse eest tasuda hoolimata selle mahust. Elektroonilise side teenuse puhul ei ole tarbijal võimalik olla jooksvalt kursis sellega,

millises mahus ja summa eest on ta helistanud, sms-e saatnud või internetti kasutanud. Konkreetsetes kaasuses oli sms-e eritariifsetele numbritele saatnud tarbija alaealine laps.

Olles lahendanud teenuse osutamise lepingu tüüptingimuste kehtivuse küsimuse, on kohus pidanud veel vajalikuks märkida, et kui kostja telefoni tarkvaras oleks esinenud viga, mistõttu oleks vaidlusalused sms-d saadetud, võiks olla müüja telefoni puuduste eest vastutav. **Seega on kohus küllaltki konkreetse kaasuse väliselt puudutanud võimalust, et telefoni tarkvara puuduse eest võiks olla vastutav telefoni müüja.**

- **Tallinna Ringkonnakohus 18. veebruar 2014 otsus nr 2-13-66/32.** Selles kaasuses ei ole küll tegemist tarbijalemüügilepinguga, kuid kohus on analüüsinud, kas tarkvara muutmiseks vajalikud ligipääsukoodid on müügilepingu esemeks või mitte.

Üks lepingupool müüs teisele teeküünalde leegi visuaalse kontrolli- ja mõõtmise seadme, mis sisaldas endas ka tarkvara. Müüja on ostjale arvutiprogrammide koodide üleandmisest keeldunud. Ostja väitis, et tal on koode vaja ostetud seadme kasutamiseks, hooldamiseks ja nende vigade parandamiseks. Samuti soovis ostja programme edasi arendada. Ostja leiab, et seade ei vasta lepingu tingimustele, kuna müüja pole tarkvara koode üle andnud. Ostja nõuab müüjalt kahju hüvitamist summas, mis kulub tarkvaras muudatuste jms tegemiseks.

Ringkonnakohus on asja lahendades asunud seisukohale, et müüdnud seadme osaks ei ole arvutiprogrammi koodid. Kui see ka nii oleks, siis ei ole selles kaasuses kohtu hinnangul leidnud tõendamist, et müüdnud seadmel oleks esinenud mingid puudused.

- **Viru maakohus 16. september 2013 otsus nr 2-12-48820.** Selles asjas ostis tarbija sülearvuti. Ostetud arvutit oli tarvis kolmel korral remontida ning tarbija leidis, et kuna sülearvuti ei vasta lepingutingimustele, on tal õigus lepingust taganeda. Kahe esimese remondi korral oli parandatud arvuti riistvaralisi osi, kuid viimasel korral olid arvutil esinevad puudused tingitud tarkvara puudustest. Kohus leidis, et kuna on tõendatud, et puudused tekkisid arvuti tarkvaras, siis vastavate puuduste eest müüja ei vastuta ning tarbija ei saa neile tuginedes ka müüja vastu nõudeid esitada. Seejuures oli tarbija ise sülearvutile vastava tarkvara laadinud.
- **Harju maakohus 26. jaanuar 2012 otsus nr 2-11-52146.** Ostja, kes tegutses oma majandustegevuses, ostis müüjalt mobiiltelefoni. Mobiiltelefon lõpetas töötamise 2,5 kuu pärast. Ostja andis telefoni müüjale puuduste tõttu tagasi ning luges end müügilepingust taganenuks. Müüja pakkus hagejale uut telefoni, kuid selline pakkumine ei olnud ostjale vastuvõetav. Kohus tuvastas, et telefonil oli tekkinud puudus pärast selle tarkvara värskendamist ja leidis, et müüja vastutab tekkinud puuduse eest. Samas on selles asjas aimata, et tegemist oli telefoniga, mille tarkvaraga oli juba eelnevalt manipuleeritud nii, et sellele tarkvarauuenduse tegemine võiski telefoni „lukustada“. Müüja on nimelt väitnud, et ostja pidi teadlik olema, et tarkvara ei tohi uuendada.

4. Kokkuvõtte kohtulahendite kohta

Nagu näha on märksõnadele vastavaid kohtulahendeid aastate jooksul kogunenud märkimisväärselt vähe. Nendest vähestestki osad ei puuduta tarbijalemüügi olukordi, vaid vaidlus on tekkinud kahe majandus- või kutsetegevuses tegutseva isiku vahel. Samuti jääb leitud lahenditest silma, et mitte ükski neist ei puuduta digitaalse teenuse puudusi, vaid vaidluse all on olnud pigem küsimused, mis seonduvad ostetud kauba sees oleva digisisuga nagu näiteks auto mootori tööd kontrolliv tarkvara või mobiiltelefoni tarkvara.

Silmas pidades leitud lahendite vähesust, on kohatu märkimisväärsed üldistusi kohtupraktika kohta teha. Küll võib leitud kaasuste põhjal asuda seisukohale, et mobiiltelefonide tarkvara probleemide korral on kohtud leidnud, et tegemist on müügilepingu eseme puudusega. Arvuti tarkvara probleeme puudutavas kaasuses aga asus kohus seisukohale, et nimetatud puuduste eest müüja ei vastuta, kuna tarbija ise oli puudusega tarkvara arvutile paigaldanud. Müüja vastutust on jaatatud seevastu auto mootori tööd kontrolliva tarkvara puhul. Konkreetset põhjendust sellisele müüja vastutuse hindamisele ei ole kohtud toonud. Ilmselt võib siiski järeldada, et kohtud on otsuseid tehes lähtunud eeldusest, kes on tarkvara seadmele paigaldanud. Telefonide operatsioonisüsteemide puhul on need telefonile installeerinud tootja, kes on ka ilmselt ise vastava süsteemi välja arendanud või seda vähemalt märkimisväärselt endale sobivaks muutnud. Sama on olukord autos kasutatava tarkvara puhul, mille välja töötamisega on tegelenud autotootja. Võib oletada, et kohtud on nende müügilepingu esemete osas asunud seisukohale, et müügilepingu objekti osaks olev tootja poolt paigaldatud/uuendatud digisisu on müüdnud asja osaks nii nagu ka kehalised objekti osad, nt telefoni korpus või auto mootor. Kuna füüsiliste puuduste eest vastutab VÕS kohaselt müüja, siis vastutab ta ka kirjeldatud tarkvaraliste puuduste eest.

5. Tarbijavaidluste komisjoni lahendid

- **TVK otsus 28-1/18-010792 6. veebruar 2019.** Tarbija ostetud mobiiltelefonil esinesid tarkvaralised puudused, mille osas komisjon asus seisukohale, et tegemist on müügilepingu objekti puudustega.
- **TVK otsus 6-1/18-007860 27. november 2018.** Tarbija ostetud nutikell ei saanud enam ühendust tarbija telefoniga, kuigi algselt (mõne päeva jooksul) oli ühildamine õnnestunud. Komisjon leidis, et tarbija nõue kaupleja vastu ei kuulu rahuldamisele, kuna tarbija polnud esitanud mingeid tõendeid puuduse esinemise kohta. Seevastu oli kella müüja edastanud komisjonile videod, millelt oli näha, kuidas tarbija poolt remonti toodud nutikell ühildus kahe erineva operatsioonisüsteemiga telefoniga.
- **TVK otsus 6-1/18-001209 18. juuli 2018.** Tarbija ostis kauplejalt sülearvuti, millel esinesid aja jooksul nii riistvaralised kui tarkvaralised puudused. Riistvaraliste puuduste esinemine on asjas tõendamata. Nii kaupleja kui tarbija mõnsid, et arvutil esinevad tarkvaralised puudused. Komisjon jättis siiski tarbija nõude kaupleja vastu rahuldamata, kuna möödunud oli VÕS § 218 lg 2 teises lauses sätestatud tähtaeg tõendamiskoormise ümberpööramiseks ning tarbija ei suutnud tõendada, et tarkvaraline puudus oli arvutil olemas juba selle ostjale üleandmise hetkel.
- **TVK otsus 6-1/18-004711 6. juuni 2018.** Tarbija ostis sülearvuti, millele oli juba müügi hetkel installeeritud operatsioonisüsteem Windows 10. Pärast vastava programmi uuendamist sülearvuti enam ei töötanud. Tarbija hinnangul ei olnud arvutile algselt installeeritud originaalprogramm. Arvutil puudus ka vastav kleebis. Komisjon on lugenud programmiga seonduvad tõrked arvuti töös arvuti kui müügilepingu eseme puudusteks.
- **TVK otsus 6-1/18-001812 20. aprill 2018.** Tarbija ostis tahvelarvuti, millel esinesid probleemid operatsioonisüsteemi käivitamisel. Pärast müüjapoolset arvuti parandamist lakkas arvuti pea koheselt töötamast. Pärast teistkordset remonti töötas arvuti lühikest aega, kuid pärast sellesse SIM-kaardi sisestamist jooksis kokku. Tarbija taganes lepingust ning soovis seadme eest makstud raha tagastamist. TVK leidis, et tarbija nõue on õigustatud ning rahuldab selle. Kaupleja on menetluse käigus väitnud, et tarkvaraliste puuduste eest tema ei vastuta garantii korras. Selle väite suhtes on komisjon asunud seisukohale, et müüja vastutab ka tahvelarvuti tarkvara puuduste eest VÕS § 218 lg 2 kohaselt. Seejuures on komisjon oma seisukohta põhjendanud asjaoluga, et puudulik oli tarkvara, mis oli tahvelarvuti üleandmisel selle osaks.
- **TVK otsus 6-1/17-007815-014 1. detsember 2017.** Tarbija ostis sülearvuti, millel esinesid tema sõnade kohaselt puudused. Analüüsitud küsimust, kas arvuti tarkvaralise puuduse eest vastutab müüja, kuid lõplikku vastust sellele küsimusele antud ei ole, sest müüja on suutnud menetluses tõendada, et tarkvara puuduse põhjustas tarbija ise.
- **TVK otsus 6-1/007812-479-17 6. november 2017.** Tarbija ostis kauplejalt mängukonsooli. Tarbija väidete kohaselt ei saanud ta konsooli kasutada, kuna sellele oli lisatud üksnes riistvara ühendamist illustreeriv juhend. Mängu seadistamiseks vajalikku eestikeelset juhendit kaupleja tarbijale üle ei andnud. Komisjon on oma otsuses leidnud, et vastava juhise puudumine (ehk kuidas seadistada tarkvara) on müügilepingu eseme puuduseks.

- **TVK otsus 6-1/007027-477-17 28. september 2017.** Tarbija sõlmis Telia Eesti AS-ga sideteenuse osutamise lepingu. Kaupleja on lisanud arvetele tasu perioodilise sideteenuse eest (mobiilne meelelahutus), mida tarbija väidetavalt tellinud ei ole. Tarbija telefoni kasutades on meelelahutusteenuse pakkujaga leping sõlmitud viimase poolt ette nähtud tingimustel. Kaupleja ise sideteenust ei osuta, kuid kokkuleppel teenuse pakkujaga vahendab arveldusteenust. Tarbija telefoni, mille kasutamisega seoses kulud tekkinud on, kasutab tarbija alaealine laps. Komisjon leidis, et tarbijal puudub alus kaupleja vastu nõudeid esitada. Tarbija telefoni kasutades on meelelahutusteenuse pakkujaga sõlmitud kehtiv leping ning vastavat teenust ka kasutatud. Teenuse kasutamise eest on arved õiguspäraselt esitanud sideteenuse pakkuja. Asjaolu, et mobiiltelefoni kasutas alaealine, ei ole aluseks arvete tasumata jätmiseks. Tarbija ise on sideteenuse lepingu sõlminud ja telefoni alaealise kasutusse andnud ja seega peaks ise piirama sellist teenuste kasutamist, mille eest ta tasuda ei soovi. Täiendavalt on komisjon siiski leidnud, et sideteenuse osutaja peaks esitatud arvetel kajastama, millise teenuse eest tasumist nõutakse. Käesolevas vaidluses oli arvel märgitud „perioodiline sideteenus“, kuid kes vastavat teenust osutas, kaua teenust kasutati ning mis on konkreetse teenuse kogumaksumus. Komisjon leidis, et „Eelnimetatud andmete olemasolu arvetel hoiaks ära asjatud vaidlused ning arve saajal oleks võimalus veenduda arve põhjendatuses“.
- **TVK otsus 6-1/17-002001-012 23. aprill 2017.** Tarbija ostis kauplejalt arvutiprogrammi ning tasus selles eest koheselt. Müüja küll saatis tarbijale kauba, kuid tegemist polnud tarbija tellitud programmiga, vaid teistsuguse programmiga. Tarbija oli eelnevalt avanud müüjalt saadud ümbriku ja aktiveerinud selles oleva koodi. Alles pärast nimetatud toimingute tegemist sai ta aru, et ei ole müüjalt tellitud kaupa saanud. Komisjon leidis, et müüja on oma lepingulisi kohustusi rikkunud, kui ei ole tarbijale kokku lepitud kaupa vaatamata korduvatel järelepärimistele üle andnud.
- **TVK otsus nr 6-1/16-011649-008 22. veebruar 2017.** Tarbija ostis müüjalt sülearvuti, mille kasutamisel esinesid probleemid. Selles kaasuses komisjon leidis, et kuna tarbijal pole õnnestunud arvutil esinevaid puudusi tõendada, ei saa ta ka müügilepingust taganeda. **Lisaks märkis komisjon, et kui ka peaks töendamist leidma, et seadmel esineb tarkvaralisi puudusi, siis nende eest müüja ei vastuta. Seda juhul, kui tarbija on sõlminud tarkvara kasutamiseks litsentsilepingu tarkvara tootjaga.**
- **TVK otsus 6-1/16-007711-012 16. detsember 2016.** Tarbija ostis müüjalt gps-seadme, mille kohta müüja oli eelnevalt kinnitanud, et see töötab ka Soomes. Sama info oli märgitud ka kauba pakendile. Seadme kasutamise käigus selgus, et seda siiski Soomes kasutada ei saanud, sest puudus vajalik kaart. Müüja selgitas tarbijale, et vajalik on seadme kaardi uuendamine vastaval kodulehel. Kui tarbija seda teha proovis, selgus, et vastavat litsentsivõtit oli juba varasemalt (2,5 kuud enne seda, kui tarbija ostu sooritas) kasutatud ja tarbija vajalikku kaarti alla laadida ei saanud. Kuna tarbija ei saanud vajalikke kaarte seadme jaoks alla laadida ja müüja keeldus puudust kõrvaldamast, leidis Komisjon, et müüja on oma kohustusi oluliselt rikkunud ja tarbija võib lepingust taganeda.
- **TVK otsus nr 6-1/007168-019 15. detsember 2016.** Tarbija ostis müüjalt teleri. Teler ei töötanud nõuetekohaselt ja tarbija viis selle remonti kolmel korral. Igal hooldusesse pöördumise korral on peetud vajalikuks uuendada seadme tarkvara ning lõplikult teleri puudusi kõrvaldatud ei ole. Selle tulemusena asus komisjon seisukohale, et teleril esinevad

puudused on piisavaks aluseks (asja parandamine ei ole õnnestunud) sellele, et tarbija saaks lepingust taganeda. Seega luges komisjon teleri tarkvara puuduste eest vastutavaks müüja.

- **TVK otsus 6-1-005041-16 22.september 2016.** Tarbija ostis mobiiltelefoni. Kasutamise käigus ilmnesid sellel mitmed erinevad puudused, mille osas tarbija kolmel korral müüja poole pöördus. Müüja ei tuvastanud telefonil puudusi, kuid telefoni tarkvara uuendati kahel korral. Selle eest nõuti tarbijalt ka tasu. Kui tarbija viis telefoni kolmanda isiku juurde hooldusesse, selgus, et tekkinud probleemid olid tingitud sellest, et telefoni mälumaht oli täis ning pärast selle probleemi kõrvaldamist töötas telefon tõrgeteta. Tarbija soovis müüjalt kahju hüvitisena tagasi tarkvara uuenduste eest tasutud summasid, kuna leidis, et müüja oleks pidanud olema võimeline tekkinud probleemi tuvastama ning mitte tegema tarbetuid tasulisi tarkvara uuendusi. Sellega seoses on Komisjon leidnud, et „**Telefoni tarkvaraga seonduvaid probleeme ei saa komisjoni hinnangul siduda võlaõigusseaduse § 218 lg-s 2 sätestatud müügilepingust tuleneva vastutusega. Tarkvara pärineb kolmandalt osapoolelt, kes seda pidevalt uuendab (sh kõrvaldab võimalikke puudusi).**“
- **TVK otsus 7-1-009023-28-16 21. jaanuar 2016.** Tarbija ostis nutiteleka, mis pidi töötama ilma digiboksita. Tegelikult ei olnud teleri kasutamine ilma digiboksita võimalik, sest teleris ei töötanud vastav Elioni äpp. See asi on sisuliselt lahendamata, sest Komisjon leidis, et teler ei vasta küll lepingu tingimustele, kuid kuna müüja on omaltpoolt kõik teinud, et tarbija saaks telerit kasutada võimalikult selle planeeritud funktsionaalsusega sarnaselt (kasutades siiski digiboksi), puudub tarbijal alus lepingust taganemiseks.
- **TVK otsus 7-1-004480-258-15 20. juuli 2015.** Tarbija ostis arvutimängu, mis tuli tarbijani toimetada digitaalselt (tarbija pidi saama mängu alla laadida talle saadetud lingilt). Tarbija mängu alla laadida ei saanud. Komisjon lahendas asja müügilepingu sätete alusel ning leidis, et müüja on oluliselt lepingut rikkunud ja tarbija saab lepingust taganeda.
- **TVK otsus 7-1-000134-077-15 4. märts 2015.** Tarbija ostis kauplejalt arvuti. 8 kuu pärast pöördus tarbija hooldusteenuse osutaja poole, kuna arvuti andis veateateid. Arvuti tehaseseaded taastati, kuid see viga ei kõrvaldanud. Tarbija pöördus sama probleemiga uuesti hooldusteenuse osutaja poole, kes tarkvara häälestas ja asus seisukohale, et puudusi arvutil enam ei esine. Tarbija nõudis arvuti asendamist. Kaupleja leidis, et tema arvuti tarkvaraliste puuduste eest ei vastuta. Komisjon rahuldab tarbija nõude leides, et müüdnud asi ei vastanud lepingutingimustele.
- **TVK otsus 7-1-004936-192-14 23. september 2014.** Tarbija ostetud telefonil esinesid tarkvaralised puudused, mida müüja vaatamata korduvatele katsetele ei suutnud kõrvaldada. Komisjon leidis, et tarbijal oli tulenevalt telefoni tarkvaralistest puudustest, mida ei olnud sel hetkel kui tarbija müüja poole pöördus, ka võimalik kõrvaldada, õigus lepingust taganeda. Seega leidis Komisjon, et telefoni tarkvaraliste puuduste eest vastutab müüja.

6. Kokkuvõtte Tarbijavaidluste komisjoni lahendite kohta

Võrreldes kohtute praktikaga on Tarbijavaidluste komisjonil tulnud digisisu lepingutingimustelevastavuse küsimusi märkimisväärselt enam analüüsida. Selle põhjuseks on ilmselt asjaolu, et digisisuga seotud kaubad või teenused, mille puuduste tõttu tarbijad on komisjoni poole pöördunud, ei ole kuigivõrd suure väärtusega. Nagu kirjeldatud praktikast näha, siis levinuimateks esemeteks, millega seoses vaidlusi on tekkinud, on arvutid ja mobiiltelefonid. Nende hind jääb aga reeglina mõnesaja kuni tuhande euro piirimaile. Seetõttu ei pea tarbijad ka otstarbekaks selliseid esemeid puudutavate vaidluste korral kohtu poole pöörduda. Kohtumenetlusega kaasneksid tarbijatele nimelt ebaproportsionaalsed kulutused ning ka menetluse aeg oleks suure tõenäosusega pikem.

Vaidluse esemeks ei ole aga jällegi reeglina mitte müügilepingu esemete funktsioneerimist toetavate digiteenustega seonduv, vaid seadmes endas paiknev digitaalne sisu. Nii on leitud 17 lahendist 6 seotud arvuti tarkvara puudustega, mis takistasid riistvara funktsioneerimist, 3 mobiiltelefoni tarkvaraliste puudustega ja 2 nutiteleri puudustega. Ülejäänud lahendid puudutavad konkreetsete arvutiprogrammide enda puudusi, gps-seadme tarkvara puudusi, mobiiltelefonile mõeldud sisuteenust, mängukonsooli tarkvara ja selle seadistamist ning nutikella ühilduvust mobiiltelefoniga. Vaid viimasel juhul on sisuliselt tegu müügilepingu eseme digitaalse teenuse toe olemasolu küsimusega. Kuid ka selle vaidluse puhul ei ole komisjonis sisuliselt hinnatud, kas ühilduvusprobleemiga nutikell on müügilepingu mõttes puudusega või mitte. Vaidlus on lahendatud tarbija kahjuks, kuna tarbija ei suutnud ühilduvuse puudumist tõendada.

Digisisu puudutavate vaidluste puhul on ühisjooni keeruline leida. Sageli on komisjonil sisuline otsus selles osas, kas tegemist on digisisu puudusega, mille eest vastutab müüja, jäänud tõendamisega seotud küsimuste taha. Tihti ei suuda tarbijad tõendada, et digisisul (nt arvutiprogrammil) esinevad üleüldse tarkvaralised puudused. Ka ainsas digiteenuse tuge puudutavas kaasuses ei suutnud nutikella ostnud tarbija tõendada, et ostetud kellal tõesti esines ühilduvusprobleem mobiilis oleva aplikaatsiooniga. Paljud tarbijavaidluste komisjoni lahendid jäid sel põhjusel ka eespool toodud lahendite kokkuvõttes välja toomata, kuna vaidlus küll puudutas potentsiaalselt digisisu puudusi, kuid kuna tarbija ei olnud suutnud faktiliselt puuduse olemasolu vähimalgi määral tõendada, siis komisjon lihtsalt puuduse analüüsimisega ei tegelenud.

Komisjoni seisukohad on olnud vastukäivad ka nendes otsustes, kus digisisu puudus on tõendamist leidnud. Ainuüksi arvutite tarkvara puudutavate vaidluste puhul on komisjon teinud otsuseid, milles on leitud, et tarkvara puudus on arvuti puuduseks (4 otsust), milles eest müüja vastutab kui ka täpselt vastupidiseid (1 otsus). Seejuures on komisjon tarkvara puuduse lugemist arvuti kui müügilepingu eseme puuduseks lugemist põhjendanud näiteks asjaoluga, et vähemalt tahvelarvuti puhul on tarkvara selles olemas ostmise hetkel. Seevastu lahendis, kus komisjon asus seisukohale, et arvuti tarkvara puudus ei ole arvuti puuduseks, leidis komisjon, et müüja vastutuse tarkvara puuduse eest välistab tarbija ja tarkvara tootja vaheline litsentsileping. Sisuliselt samasugust seisukohta müüja ja digisisu tootja vastutuse osas tarkvara puuduste eest on väljendatud ka ühes mobiiltelefoni puudutavas lahendis. Kahe eespool kirjeldatud erandliku lahendi puhul on komisjon lähtunud asjaolust, et digisisu tootjaks on muu isik kui müüja ja seetõttu ei peaks ka müüja digisisu puuduste eest vastutama.

Analüüsitud lahendite puhul on selge, et tarbijavaidluste komisjon loeb reeglina siiski digisisu puudused müügilepingu eseme puudusteks, mille eest peab vastutama müüja. Seejuures lähtub komisjon loogikast, et kui digisisu on olnud müügilepingu esemega „kaasas“ juba riisiko ülemineku hetkel, vastutab müüja. Kui digisisu on füüsilisele müügilepingu objektile pärast riisiko ülemineku hetke paigaldanud tarbija või keegi kolmas isik, siis müüja puuduste eest ka ei vastuta.