

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-06398
Otsuse kuupäev 05.07.2025
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Tele2 Eesti Aktsiaselts (10069046)

Tarbija nõue Asja asendamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija ostis 17.07.2024 Tele2 e-poest uue telefoni Apple 14Pro 1TB maksumusega 1269.- eurot. Alates 11.09.2024 hakkas telefon saatma teavitusi, et ekraan ei ole originaal. Selle probleemiga viis tarbija 05.12.2024 seadme Tele2 esindusse. Kaupleja edastas seadme Apple volitatud hoolduskeskusele Valge Klaar, kus diagnostika käigus leiti, et seadmele on teostatud mitteautoriseeritud modifikatsioon ehk et seadet on hooldatud ja/või parandatud Apple poolt mitteautoriseeritud hoolduskeskuses. Kaupleja pakkus seadme tasulist vahetust. Tarbija sellega ei nõustu ning soovib telefoni eest makstud raha tagastamist.

Kaupleja on korduvalt tarbijale selgitanud võimalust Valge Klaari otsusega mittenõustumisel pöörduda täiendava hinnangu saamiseks mõne teise hoolduskeskuse poole. Tarbija on arvamusel, et Tele2 saadab teda teise remondifirmasse, et lihtsalt tekitada tarbijale lisakulusid. Tarbija väidab, et ei ole kusagil mujal remondis või hoolduses käinud ning on seisukohal, et kaupleja müüs defektse telefoni.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et alus tarbija nõude rahuldamiseks puudub. Seadme ostuhetkel on tarbija nõustunud seadme müügitingimuste, sh seadme garantiitingimustega, mis on toodud seadme arve dokumendil ning Apple garantiitingimustes. Vastavalt arve dokumendi punktile 6 kaotab tootja müügigarantii kehtivuse seadmel esineva puuduse korral, mis on põhjustatud seadme avamisest,

muutmisest või parandamisest isiku poolt, kes ei ole tootja, st Apple poolt volitatud ametlik hoolduspartner.

Tele2 hoolduspartner Smart Masters on tarbija seadme edastanud Apple poolt volitatud ametlikule hoolduspartnerile Valge Klaar, kes tuvastas seadmel riistvaralised rikked, kus seade ei tuvasta enam ekraani ära korrektset. Valge Klaar edastas seadme Apple Euroopa hoolduskeskusesse täpsemaks ülevaatuks ja võimalusel garantiiliseks remondiks. Euroopa hoolduskeskuse diagnostika tulemusena, mida on Tele2-le edastanud Valge Klaar, on hoolduskeskus leidnud, et seadmel on teostatud mitteautoriseeritud modifikatsioonid ning seadme remondiks saab pakkuda terve seadme tasulise vahetuse. Kahjuks puudub Tele2-l või Apple volitatud hoolduskeskusel ülevaade ning võimalus välja selgitada täpsemalt, milliseid modifikatsioone ning kelle poolt antud seadmel on enne 05.12.2024 kuupäeva tehtud. Antud teavet omavad üksnes tarbija või isik, kellele tarbija on andnud seadme valduse üle.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluste läbivaatamisel kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Samad nõuded laienevad ka komisjonis tsiviilvaidluste läbivaatamisele. Tarbija tõendamise kohustus tuleneb ka tarbijakaitseseadusest (TKS). TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. TKS § 46 lg 5 kohaselt lisab tarbija asjaolude tõendamiseks tõendid. Antud juhul ei ole tarbija täitnud tsiviilvaidluses temal lasuvat tõendamiskoormust.

Kaupleja on tarbijale selgitanud, et Valge Klaari otsusega mittenõustumisel on tal võimalik pöörduda täiendava hinnangu saamiseks mõne teise hoolduskeskuse poole. Seda võimalust tarbija kasutanud ei ole, mistõttu ta pole esitanud komisjonile ka ühtegi tõendit, mis lükkaks ümber kaupleja seisukohad. Komisjon ise tõendeid ei kogu.

Eeltoodust tulenevalt jätab komisjon avalduse rahuldamata.

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

Meelis Pirn

/allkirjastatud digitaalselt/