

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16281
Otsuse kuupäev 19.01.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja SMARTECH SHOP OÜ (12838085)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ostusumma tagastamine.

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija ostis 15.09.2025.a kauplejalt mobiiltelefoni Xiaomi 14T pro 12/3'512GB, Titan Black hinnaga 483 eurot. Tarbija avalduse kohaselt on telefonil korduvalt ilmnunud probleemid ja telefon on olnud neljal korral remondis, teostati tarkvara uuendus ja emaplaadi vahetus. Tarbija sõnul on probleemiks mobiilse andmeside ja levi kohatine puudumine. Tarbija mobiilside operaatoriks on Elisa. Tarbija proovis oma SIM-kaarti teistes mobiiliseadmetes ja nendes see toimis tõrgeteta. Tarbija võttis ühendust ka Elisaga; viimane kinnitas et mobiilside võrgus probleeme ei ole.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastuse kohaselt esimese kahe remondi ajal vigu ei leitud kuid siiski teostati profülaktiline tarkvara uuendus. Kolmandal korral otsustati asendada emaplaat. Peale emaplaadi asendamist pöördus tarbija sama probleemiga taas kaupleja poole ja telefon saadeti tootjale, kelle hinnangul seadmel tootmisdefekti ei esine. Kaupleja hinnangul puuduvad alused lepingust taganemiseks.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel oli sõlmitud müügileping, mis sisaldas garantiilepingut. Garantii korras peab kaupleja kõrvaldama garantiiaja jooksul esemel tekkivad puudused. Vaidlus käib antud juhul selle üle, kas esemel esinevad puudused.

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 ei ole esitanud ühtegi tõendit, mis tõendaks tema väidet, et telefon on vigane. Selliseks tõendiks saaks olla asjatundja (eksperti) arvamus. Tarbija on esitanud küll Elisa tehnilise toe teenindaja e-kirja, milles teenindaja väljendab oma seisukohta, et probleem on telefonis, kuid esiteks ei ole tegemist eksperdiga ja teiseks ei ole see isik telefoni uurinud. Tarbija ise on kirjavahetuses kauplejaga väitnud, et Telia võrgus töötab tema telefon laitmatult. Komisjon peab väga ebatõenäoliseks seda, et kui telefonil ühe operaatori võrgus tõrkeid ei esine ja teise operaatori võrgus esinevad, siis võiks viga olla telefonis. Ülimalt suure tõenäosusega on sellisel juhul viga mobiilside kvaliteedis. Seda arvamust teotab ka erialakirjandus, vt nt. https://www.sammobile.com/news/what-are-phone-network-compatibility-issues/?utm_source=chatgpt.com

Tarbija soovib lepingust taganeda. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Komisjon ei tuvastanud antud juhul lepingu rikkumist, mistõttu komisjon jätab tarbija 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/