

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00667
Otsuse kuupäev 31.03.2026
Komisjoni koosseis Elle Kask

Tarbija
Kaupleja OÜ MK Trade Baltic (12723376)

Tarbija nõue Asja parandamine või kokkuleppeline kompensatsioon.

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija tellis 28.08.2025 OÜ MK Trade Baltic (Kaupleja) e-poest rde.ee teleri Samsung Ultra HD (arve nr MEC0271034) ning sõlmis sellele ostuks järelmaksulepingu JM4253636.

Tarbija sai toote kätte 02.09.2025. Tarbija esitas kauplajale 08.01.2026 pretensiooni seoses seadmel ilmnenud puudusega (ekraanil näha heledad laigud, kui taustaks on tumedad toonid).

Kaupleja ei ole seadet üle vaadanud ega üle vaadata lasknud ning hinnanud tarbija pretensiooni aluseks olevat puudust tarbijalt saadud tootja selgituste põhjal.

Kaupleja vastuse järgselt lisas Tarbija, et ostu hetkel ei olnud e-poes ega tootekirjelduses mingit infot selle kohta, et seadmel võivad paari nädala kasutamise järel tekkida püsivad heledamad laigud. Tarbija arvates sellist olulist ja kasutusväärtust mõjutavat teavet ei või peita kasutusjuhendisse, kuna tarbija teeb ostuotsuse müüja esitatud info põhjal. Tarbija märgib, et tema ootus on kompensatsioon vähemalt 50% toote ostu väärtusest.

Kaupleja seisukoht:

Tootja SAMSUNG kodutehnika garantiiremonti teostatakse üksnes SAMSUNGI ametliku esinduse kaudu Eestis kodutehnika remonditeenuseid osutavates teenindustes, mis on SAMSUNGI poolt heaks kiidetud.

Tarbija peab pöörduma SAMSUNGI esinduse poole ja kirjeldama oma probleemi. SAMSUNGI klienditoe töötaja annab kliendile selgitusi ning vajaduse korral juhiseid ja soovitusi, millisesse teenindusse tarbija peaks pöörduma. Tarbija on seda teinud ning saanud oma küsimusele vastavad selgitused.

Tarbija ei nõustunud SAMSUNGI selgitustega ja pöördus kauba müüja poole, kes edastas päringu SAMSUNGI autoriseeritud teenindusele LMT Retail & Logistics SIA Eesti filiaali ning palus anda selgitusi kliendi poolt kirjeldatud probleemide kohta.

SAMSUNGI esinduselt ja autoriseeritud teeninduskeskusest saadud selgituste põhjal vastas kauplaja tarbijale ning selgitas, et kliendi poolt kirjeldatud probleem ei ole tootmisdefekt ning

garantiiremont ei ole vajalik.

SAMSUNGI ametlikul veebilehel on tugiteenuste jaotises märgitud, et taustvalgustuse ebaühtlus (*clouding*) on LED-telerite puhul tavaline nähtus, mis ilmneb tumedates stseenides, eriti hämaras ruumis, mida ei loeta defektiks.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija tellis 28.08.2025 kaupleja e-poest rde.ee teleri Samsung Ultra HD ning sõlmis selle ostuks järelmaksulepingu nr JM4253636.

Tarbija sai toote kätte 02.09.2025. Tarbija esitas 08.01.2026 pretensiooni seoses seadmel ilmnenud puudusega (ekraanil näha heledad laigud, kui taustaks on tumedad toonid).

Kaupleja on selgitanud Tarbijale, et tootja SAMSUNG kodutehnika garantiiremonti teostatakse üksnes SAMSUNG-i ametliku esinduse kaudu Eestis kodutehnika remonditeenuseid osutavates teenindustes, mis on SAMSUNG-i poolt heaks kiidetud. Tarbija on pöördunud SAMSUNG-i esinduse poole selgituste saamiseks ning esindus on Tarbijale selgitanud teleriga seonduvaid asjaolusid.

Kuna Tarbija ei nõustunud SAMSUNG-i selgitustega, pöördus ta Kaupleja poole, kes omakorda edastas päringu SAMSUNG-i autoriseeritud teenindusele LMT Retail & Logistics SIA Eesti filiaali ning palus täiendavalt selgitada kliendi poolt kirjeldatud probleemi. SAMSUNG-i esinduselt ja autoriseeritud teeninduskeskusest saadud selgituste põhjal vastas Kaupleja Tarbijale, et viimase poolt kirjeldatud probleem ei ole tootmisdefekt ning seega garantiiremont ei ole antud juhul vajalik. Kaupleja teavitas Tarbijat, et SAMSUNG-i ametlikul veebilehel on tugiteenuste jaotises märgitud, et taustvalgustuse ebaühtlus (*clouding*) on LED-telerite puhul tavaline nähtus, mis ilmneb tumedates stseenides, eriti hämaras ruumis, mida ei loeta defektiks.

Eeltoodust nähtub, et Tarbijale on korduvalt selgitatud vaidlusaluse teleriga seonduvaid asjaolusid. Garantiiremondi teostamise üle otsustab ja seda teostab SAMSUNG esindus, kes leiab, et antud juhul ei ole tegemist defektiga ning puudub alus garantiiremondi teostamiseks. Sellest tulenevalt ei ole põhjendatud ka kompensatsiooni nõude esitamine Kauplejale. Tarbija ei ole tõendanud, et tegemist on ilmse defektiga/rikkega, mis tingimata vajab garantiiremondi teostamist.

Komisjon on hinnanud esitatud tõendeid ja poolte seisukohti ning nende pinnalt on jõudnud järeldusele, et avaldus ei ole põhjendatud, seega jäetakse rahuldamata.

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

Elle Kask

/allkirjastatud digitaalselt/