

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00603
Otsuse kuupäev 20.04.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Arvutitark OÜ (12494674)

Tarbija nõue Asja parandamine garantii korras

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija ostis kauplejalt arvuti emaplaadi. Emaplaadi muutmälu (RAM) pesal tekkis mõne kuu möödudes defekt ja tarbija viis emaplaadi kaupleja juurde garantiiremonti. Remondiks ettevalmistamisel selgus, et emaplaadil on katkised pinid/kontaktid. Tegemist on mehhaanilise vigastusega, mis ei kuulu garantii alla. Kaupleja pakkus tasulist remonti hinnaga 100 eurot.

Tarbija vastas, et kui RAM pesa remont ei kuulu garantiitööde alla, siis võib kaupleja toote utiliseerida. Seejärel muutis tarbija meelt ja nõustus tasulise remondiga. Kaupleja saatis emaplaadi remonti. Seejärel muutis tarbija taas meelt leidis, et toode tuleb siiski remontida garantii korras.

Kaupleja seisukoht:

Toote ekspertiisi käigus tuvastati emaplaadi USB-pordis katkised pinid/kontaktid. Tegemist on füüsilise kahjustusega, mis vastavalt tootja garantiitingimustele ei kuulu garantiiremondi alla. Seetõttu ei olnud võimalik pakkuda garantiilist remonti ega toote vahetust. Tootja garantiitingimuste kohaselt lõpetab igasugune tootel tuvastatud füüsiline kahjustus garantiikehtivuse tervikuna, sõltumata sellest, kas kliendi poolt kirjeldatud rike on otseselt seotud tuvastatud kahjustusega või mitte. Füüsilise kahjustuse olemasolul ei ole tootjal ega volitatud hooldusel võimalik hinnata toote seisukorda garantiitingimuste alusel, kuna ei saa välistada kahjustuse mõju ka teistele komponentidele või funktsioonidele.

Selgitasime kliendile korduvalt, et füüsilise kahjustuse tõttu ei ole võimalik toodet garantiilisena käsitleda. Kliendi esmaseks vastuseks oli, et juhul kui remont ei kuulu garantii alla, ei soovi ta

toodet parandada ning pakkus välja toote utiliseerimise. Seejärel palusime kliendilt täpsustavat kinnitust, kas ta soovib, et kutsuksime emaplaadi tagasi remontimata. Sellele vastas klient kirjalikult: „Okei, riskime – tehke arve.“ Pärast kliendi nõusoleku saamist teavitasime hooldust, et klient soovib tasulist remonti, ning emaplaat võeti hoolduse poolt töösse. Kümme päeva pärast tasulise remondiga nõustumist teavitas klient meid, et ta siiski ei nõustu tasulise remondiga ning soovib emaplaadi asendamist või parandamist garantiikorras. Kuna emaplaat oli selleks hetkeks juba hoolduses remonditöös, ei olnud võimalik remonti enam katkestada ega tagasi pöörata. Samuti ei kehtinud ka tootel garantii füüsilise vigastuse pärast. Hetkel on emaplaat remonditud, töötab korrapäraselt ning ootab kliendi poolt arve tasumist, et saaksime selle kliendile üle anda.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon leiab, et poolte vahel oli sõlmitud müügileping. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 sätestab müügilepingu poolte peamised kohustused: asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle asja, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu.

Tarbija poolt ostetud asjal kehtis müügigarantii. VÕS § 230 lg 1 kohaselt on müügigarantii müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus müüdüd asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest asendada või parandada või seda hooldada, et tagada selle vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele, või maksta tagasi asja eest tasutud ostuhind.

Müügigarantiid andes on müüjal õigus kehtestada piiranguid, millisel juhul garantii ei kehti. Elektroonikatoodete puhul on reeglina piiranguteks füüsilised vigastused. Kuigi vigastus võib näida mitte põhjustavat defekti, millega on müüja poole pöördutud, pole seda kunagi võimalik välistada; pole võimalik välistada kahjustuse mõju ka teistele komponentidele või funktsioonidele.

Komisjon leiab, et antud juhul on tegemist olukorraga, kus tootel on füüsilised kahjustused ja need välistavad tarbija õiguse nõuda toote parandamist või asendamist garantii korras. Eeltoodust tulenevalt jätab komisjon tarbija nõude 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/