

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01063
Otsuse kuupäev 24.04.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Aktsiaselts Antista (10508414)

Tarbija nõue Asja parandamine või asendamine.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kaupleja peab tarbija seadme tasuta asendama samaväärsega või alternatiivselt seadme remontima ja säilitama sellele tootjagarantii.
3. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 15.10.2025.a kauplejalt arvuti MacBook Air 15 (2025) M4 10C/10C 16GB, 512 GB SSD, hinnaga 1649 eurot (Arve nr. A25-1115747/E01). Ostuks sõlmiti ka järelmaksuga müügileping nr. 6043414, kus krediidiandjaks AS LHV Finance. Tarbijat esindab E.V.

Tarbija avalduse kohaselt tekkis 09.01.2026.a arvutil rike ja pilt ekraanile ei tulnud ja arvuti ei käivitunud. Hiljem arvuti küll käivitus, kuid lülitus ka aeg-ajalt välja ja ekraani äärest umbes 5 cm allpool oli tume triip/riba vasakult paremale üle ekraani, mis kustus ja mõne sekundi pärast ilmus tagasi ja nii jäigi tegema.

Tarbija pöördus kauplusesse ja koos klienditeenindajaga vaadati arvuti üle ja arvuti seisukord fikseeriti ja edastati remonti. Arvuti oli üleandmise hetkel originaalpakendis ja ka transpordikastis. Tarbija sõnul siis ekraanil mõra ei olnud ja ekraanist fotot ei tehtud. Hiljem 16.01.2026.a saadeti tarbijale hinnapakkumine tasuliseks remondiks summas 906,50 eurot, millega tarbija ei nõustunud, sest tema sõnul ta kahjustust tekitanud ei ole ning lisaks pakuti samasuguse arvuti ostu allahindlusega.

Tarbija saatis 19.01.2026.a oma kirjaliku selgituse ja tarbijale vastati, et arvuti remonti võtmisel kauplus ei märganud vaidlusalust defekti, kuid defekt oli siiski olemas ja garantii seadmele ei rakendu. Kaupleja vastas, et kuna mõra on suhteliselt pisike, siis ei pruukinud klienditeenindaja seda tähele panna ja suure tõenäosusega on midagi ekraani ja korpuse vahele jäänud, kui arvutit on kinni pandud kasutuse käigus. Piisab veidi suuremast mustuse tükkist, et mõra ekraanile tekitada.

Tegemist on mehaanilise vigastusega.

Tarbija on seisukohal, et selline mõra oleks pidanud nähtav olema nii talle, kui müüjale ja vastuvõtuaktis kajastuma.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja kinnitusel pöördus tarbija nende poole 08.01.2026.a pretensiooniga ja kirjeldas, et arvutit käima pannes oli helendav hallikas ekraan ja pilti ette ei tulnud. Lõpuks õnnestus restart siiski teha ja arvuti tööle saada, kuid arvutil jookseb ekraanil ülemisest servast u.5 cm allpool üks joon üle ekraani.

Kaupleja suunas tarbija kauplusesse, kus 09.01.2026.a tehti juhtumi registreerimise järel 20 minuti möödumisel seadmest pildid. Kahjuks jäi märkimata füüsiline kahjustus ekraanil ning samuti tehti pildid ilma tarbija juuresolekuta. Sellest hoolimata ei saa kaupleja hinnangul tugineda piltide tegemise ajale ja ainult selle põhjal järeldada, et kahjustused tekkisid nende valduses.

Volitatud teenindus tuvastas ekraani vasakust servast mõra ning teeninduse hinnangul on tarbija kirjeldatud puuduste näol tegemist paneeli mehaanilise vigastusest ilmnenu tagajärgedega. Sellest tulenevalt pakuti tasulises korras paneeli vahetust, kuna füüsilisest paneeli vigastusest tingitud puudused pole tootmisdefektid ja seadmel endal ei esinenud lepingutingimustele mittevastavusi.

Pildilt nähtub, et kahjustus paikneb samal kõrgusel, kus jookseb vastavalt tarbija kirjeldusele riba ekraanil ehk ülemisest servast umbes 5 cm allpool. Sellest järeldab kaupleja, et tarbija pöördus nende poole juba füüsiliselt vigastatud paneeliga, kuna riba ei tekkinud peale üleandmist ning ekraanil jooksev riba viitab ka otseselt kahjustuse asukohale. Riba tekkimise põhjuseks on asjaolu, et kahjustada on saanud paneeli all olevad elemendid ja driverid ning signaal ei levi edasi konkreetses piirkonnas (reas) ehk liin ei tööta korrektselt. See omakorda mõjutab ka kogu ekraani tööd ehk teised puuduste kirjeldused (pildi heledus muutub, ekraan vilgub, arvuti lülitab end välja, apple logo kuvab topelt) on lihtsalt ilmingud, mis on põhjustatud füüsilise vigastuse tagajärjel kahjustada saanud elementidest.

Seega kokkuvõtvalt ei nõustu kaupleja tarbija nõudega ja on seisukohal, et mehaaniline vigastus oli olemas juba arvuti üleandmisel remonti.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid arvuti müügilepingu.

Tarbija pöördus kaupleja poole garantiiremondi teenuse saamiseks. Seadme kauplejale üleandmisel allkirjastasid pooled 9.1.2026 lepingu, milles on kokku lepitud, et tegemist on tootjagarantii remondiga. (Juhtumi tüüp Tootjagarantii). Lepingudokumendis on ka täitmata defektide fikseerimiseks jäetud punkt „Seadme seisukord“ - ei ole märgat ühegi välise vigastuse kohta.

Kaupleja viidatud fotol, mis väidetavalt tehti seadme üleandmisel, ei ole kuvari vigastus

tuvastatav. Sellel on nähtav punkt, mitte pragunemine. Kui uurida samal fotol kuvari teisi piirkondi, on teisigi sarnaseid täppe ja teadaolevalt ei ole need pragunemised. Seega ei saa antud täppi lugeda pragunemiseks. Praod muudel fotodel näevad välja täiesti erinevad.

Kaupleja ja tarbija leppisid 09.01.2026 kokku, et tegemist on tootjagarantii korras kõrvaldatava puudusega ning sõlmisid remonditöö teostamise kohta lepingu. Kaupleja ei saa seda lepingut ühepoolset muuta.

Vastavalt mõistlikule praktikale fikseeritakse asja remonti üleandmisel toomiselle puudused. Kaupleja poolt hiljem esitatud fotodel esitatud praod on ilmsed ja selgelt nähtavad. Eluliselt ei ole usutatav, et kaupleja töötaja neid seadme vastuvõtmisel ei märganud ja ei fikseerinud. Kui see siiski nii on, siis see on kaupleja riisiko.

Kaupleja väitel olid asjal mehhaanilised puudused asja üleandmisel. See on vastuolus poolte 09.01.2026 allkirjastatud tootjagarantii remondilepinguga, mille punkt 7 kohaselt seade on vastu võetud tootjagarantii realiseerimiseks. See dokument on väljastatud kaupleja poolt ja kaupleja ei saa ühepoolset loobuda võetud kohustusest seade tasuta remontida. Kuna dokumendis ei ole fikseeritud pragunenud kuvarit, siis ei saa kaupleja hiljem väita, et kuvar siiski oli pragunenud ega keelduda selle remondist ega lõpetada selle alusel tootjagarantiid.

Kaupleja koostööpartneri poolt esitatud hilisemad fotod ei tõenda, et seadmel oli selline vigastus 09.01.2026.

Kauplejal ei ole alust lõpetada seadme tootjagarantiid. Kui tootjagarantii lõpeb seoses sellega, et ajal, mil seade oli garantiiremondi teostamiseks kaupleja või tema koostööpartneri valduses tekkis seadmele vigastus, peab kaupleja seadme asendama samaväärse seadmega, millel on vähemalt samapikk tootjagarantii.

Remonditeenus on tasuline teenus, samuti on müügileping tasuline leping. Müüdü asja puuduse kõrvaldamiseks kauplejale üleantud asja hoidmisele kohalduvad laolepingu sätted. Vastavalt VÕS § 901, kui hoidjale saadetud asja vastuvõtmisel on asja kahjustumine või puudulikkus väliselt arusaadav, peab hoidja hoiuleandjale sellest viivitamata teatama. Kaupleja ei teatanud puudusest asja vastuvõtmisel. Kui puudused oleksid olnud asja kauplejale üleandmisel, pidanuks kaupleja neid märkama ja need fikseerima. Kauplejal oli kohustus asja säilitada ja kauplejal oli riisiko seoses asja kahjustamisega kui asi oli kaupleja valduses.

Kaupleja on kohustust rikkunud VÕS § 100 mõttes ja kauplejal on lepingu täitmise või kahju hüvitamise kohustus (VÕS § 101 lg 1 p 1 ja 3). Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses sellega, et kaupleja ei taganud tarbija asja säilitamist viisil, et sellele ei tekiks täiendavaid kahjustusi. Kaupleja rikkumist vabandavaid ega vastutust välistavaid asjaolusid ei ole.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/

