

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05068
Otsuse kuupäev 30.06.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Asja parandamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija ostis kauplejalt 22.01.2025 sõlmitud osamaksetega vara müügilepingu alusel mobiiltelefoni Samsung Galaxy Flip6 5G 256GB hinnaga 1099 eurot. Tarbija sõlmis 27.01.2025 kauplusega ka seadme kindlustamiseks nutikindlustuse lepingu. Telefon ei laadinud, tarbija viis 23.02.2026 seadme kauplusele ja soovis kas müügigarantii või nutikindlustuse lepingu tingimuste alusel tasuta parandamist. Kaupleja tuvastas telefoni mehaanilise kahjustuse ja keeldus tasuta parandusest. Kaupleja pakkus tasulist parandust 541 euro eest, tarbija sellega ei nõustunud.

Tarbija soovib, et kaupleja parandaks tema telefoni tasuta.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus see jätta rahuldamata. Tarbija telefoni vaatas üle tootja poolt tunnustatud hoolduskeskus LMT Retail & Logistics SIA Eesti Filiaal, millise ekspertiisi akti kohaselt esinevad telefonil mehaanilised kahjustused. Tuvastatud kahjustused lõpetasid müügigarantii. Antud juhul ei ole tegemist kindlustusjuhtumiga, kuna ilmnunud kahjustus ei vasta nutikindlustuse tingimuste punktile 17.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid müügilepingu, millist reguleerib Võlaõiguseseadus (VÕS). VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle kokkulepitud asja, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüügi puhul peab asi vastama lepingutingimustele (VÕS § 217.1 lg 1). Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib võlausaldaja kohaldada õiguskaitsevahendeid (VÕS § 101 lg 1) ning muuhulgas nõuda kohustuse täitmist (p 1).

Pooled sõlmisid ka nutikindlustuse lepingu. VÕS § 422 lg 1 kohaselt kohustub kindlustuslepingu alusel kindlustusandja hüvitama kindlustusjuhtumi toimumisel tekkinud kahju või maksma kokkulepitud rahasumma ühekordselt või osadena või täitma lepingu muul kokkulepitud viisil, kindlustusvõtja kohustub tasuma kindlustusandjale kindlustusmakseid.

Asjaolude kohaselt taotleb tarbija kauplejalt lepingu täitmisena tema telefoni tasuta parandamist müügigarantii raames ja ka eraldi sõlmitud nutikindlustuslepingu raames. Tarbija ei nõustu kaupleja esitatud mehaanilise kahjustuse väitega leides, et tegemist oli vaid kosmeetilise jäljega. Tarbija esitas kauplejale nõude seoses telefoni funktsionaalse rikkega (laadimine). Kaupleja väide, et ekraanil olev muljumsijalg põhjustab automaatselt laadimisprobleeme ei ole tõendatud. Kaupleja ei arvestanud, et volditavate telefonide puhul on pindmised jäljed (muljumised) ekraanil tehnoloogiline eripära, mitte automaatne alus garantii lõpetamiseks. Seadme rike (laadimine volditud olekus) viitab seadme sisemise mehhanismi (liigendi/kaablite) kulumisele või tehasedefektile. Neil asjaoludel tarbija leidis, et tema parandamise nõue on põhjendatud.

Komisjon kontrollis tarbija lepingu täitmise nõude põhjendatust müügigarantii ja nutikindlustuse lepingu tingimuste kohaselt.

Müügigarantii kohaldamise võimaluse osas kaupleja selgitas, et tarbija veakirjelduseks telefoni tagastamisel oli: telefon ei lae, kui on volditud; sisemine ekraan ei toimi, toimib ainult väljaspoolne ekraan. Kaupleja andis tarbija telefoni vaatamiseks ja parandamiseks üle tootja poolt volitatud hoolduskeskus LMT Retail & Logistics SIA Eesti, kus tuvastati 17.03.2026 tehnilise ekspertiisi aktiga nr 2.3-56041/2026, et telefoni sisemisel ekraanil on selge torke/ muljumsijalg, mis on tekkinud löögi/kukkumise/muljumise tagajärjel. Löögid, kukkumised ja muljumised tekitavad seadme elektroonilistele komponentidele pöördumatuid kahjustusi, mis mõjutavad seadme stabiilsust ja jõudlust ning põhjustavad vigu. Aktis toodud järelduse kohaselt on seadme kahjustus põhjustatud tootjapoolsete ohutus- ning garantiinõuete mittejärgimisest. Tegemist ei ole tootjapoolse veaga.

Kaupleja selgitustel mõjutavad löögi- või kukkumisjäljed otseselt seadme sisemiste komponente ja tekitavad häireid seadme töös, näiteks laadimisel. Seadme laadimisprobleem on tehniliselt seotud tuvastatud mehaaniliste kahjustustega, mis on tekkinud löögi/ kukkumise/ muljumise tagajärjel. Mehaanilise kahjustuse tagajärjel võivad kontaktid nihkuda, tekkida mikropragusid jootekohtades või katkestusi vooluringis, mis omakorda põhjustab ebastabiilset või mittetoimivat laadimist. Sellised vead ei pruugi avalduda kohe pärast kahjustuse tekkimist, vaid võivad ilmned kasutamise käigus hiljem. Müügigarantii tingimuste kohaselt ei hõlma see puudusi, mis on tekkinud kliendist tingitud asjaoludel sh mehaanilisest vigastusest (kukkumine, põrutus, löögi, raputus, mustus).

Kaupleja tõendas müügigarantii lõppemise asjaolu tehnilise ekspertiisi aktiga. Kui tarbija ei

nõustunud akti järeldustega, lasus tarbijal kohustus esitada komisjonile tõendina uus ekspertiisi akt, millega oleks kaupleja järeldus ümber lükatud. Tarbija sellist tõendit ei esitanud. Komisjon nõustub kaupleja järeldusega, et tarbija telefoni müügigarantii oli lõppenud ja seetõttu ei kuulunud telefon tasuta parandamisele.

Nutikindlustuse lepingule kohalduvad kaupleja tüüptingimustena Elisa nutikindlustuse tingimused. Nende tingimuste p 42 kohaselt seisneb kindlustushüvitis selles, et If maksab kauplejale kindlustuslepinguga ette nähtud ulatuses hüvitist tarbijale kuuluva mutitelefoni parandamise või asendamise eest. Antud juhul tarbija eeldas, et nutikindlustuse lepingu alusel hüvitatakse kauplejale tema telefoni tasulise paranduse kulu omavastutust ületavas osas.

VÕS § 422 kohaselt on kindlustushüvitise eelduseks kindlustusjuhtumi esinemine. Kindlustusjuhtumi kriteeriumid määratakse tingimuste alusel. Tingimuste p 17 kohaselt on kindlustusjuhtumiks nutitelefoni vargus, röövimine või ootamatu ja äkiline hävimine või kahjustumine, mis ei ole kindlustuslepinguga välistatud. Näitena on märgitud, et ootamatu juhtum on, kui mobiiltelefon kukkus käest maha; ootamatu juhtum ei ole, kui vihmajärgel jäetakse mobiiltelefon vihma kätte.

Kaupleja tugines tingimuste punktile 17 ning teatas, et tarbija poolt kahjustumise kohta antud selgituste ning tehnilise ekspertiisi akti kohaselt ei tekkinud telefonile kahjustused ootamatult, vaid tavapärase kasutamise käigus. Selle põhjusel ei saanud kindlustusjuhtumit ning tarbijal ei tekkinud õigust kindlustushüvitisele.

Komisjon nõustub kauplejaga. Kuna kindlustusjuhtumiks oli üksnes ootamatu kahjustumine ja kuna asjaoludega ei leia kahjustuse ootamatu tekkimine kinnitust, ei saanud telefoni ilmnenud kahjustuse osas kindlustusjuhtumit. Kindlustusjuhtumi puudumine välistab kindlustushüvitise maksmise. Kauplejal oli õigus keelduda kindlustusjuhtumi raames telefoni parandamisest.

Tarbija lepingu täitmise nõue ei ole müügigarantii ega ka nutikindlustuse lepingu alusel tõendatud ja ei kuulu rahuldamisele.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/