

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05136
Otsuse kuupäev 14.07.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja ONOFF JAEKAUBANDUSE OÜ (12470550)

Tarbija nõue Asja asendamine või lepingust taganemine. Rahaline nõue 1339.01 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale lepingust taganemise tõttu 1339,01 eurot.
3. Tarbija on kohustatud võimaldama kauplejal lepingutingimustele mittevastava külmiku Samsung RS68A8540B1/EF oma kulul ära transportida.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 27.03.2026.

Avalduse kohaselt sai tarbija lisagarantii raames 19.07.2023.a kauplejalt asenduseks külmiku Samsung RS68A8540B1/EF Side-by-Side, mille maksumus koos lisagarantiiga (2+3 a) oli 1339,01 eurot (Arve-saateleht nr. 4217930 ja 17.07.2023).

Tarbija avalduse kohaselt tekkisid külmiku sisekorpusesse mõrad (jahekapis allpool sahtlite taga). Eelnevalt olid samasugused mõrad olnud ukse, mis mingil hetkel asendati, lisaks on asendatud ukse tihend ja parandatud jäämasinat.

Tarbija kirjelduse kohaselt on mõrade tõttu hallituse tekkeoht ja toiduained võivad rikneda. Ukse mõrad ei olnud seotud konkreetse koormuskohaga, vaid esines ligikaudu 20 erinevat mõra, mis ei saanud olla kasutusest.

Sahtlisiinidel on hajusad ja joonelised praod ja tarbija arvates on tegemist ebakvaliteetse plastmassiga, mis võib-olla ei talu temperatuurimuutusi.

Tarbija pöördus 24.02.2026.a kirjalikult kaupleja poole ja andis probleemist teada ja probleemiga lubati tegeleda. Tarbija saatis teistkordselt 03.03.2026.a ka fotod, kuid 25.03.2026.a lahendust

endiselt ei olnud ja tarbijale öeldi, et oodatakse tootja vastust. Tarbija saatis 25.03.2026.a täiendava kirja, milles soovis ostusumma tagastamist või siis toote asendamist vastu.

02.04.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 28.04.2026 saadetud kirjaga Kaupleja märgib, et ei vastuta seadme aktiivse kasutamise käigus tekkinud kulumisjälgede ja füüsiliste purunemiste eest.

Peale kaupleja selgitusi tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus lisas tarbija, et esitab Netiabi Hoolduskeskuse arvamuse. 24.04.2026 saadetud arvamuses märgitakse, et kirjelduse põhjal ei paista olevat tegemist tavapärase kulumise või juhusliku mehaanilise kahjustusega. Mõrad ukse keskosas või sisekorpuse plastdetailidel on pigem materjali- või tootmisvead (sisepinged, ebapiisav temperatuurimuutuste taluvus, plastiku koostis). Eriti viitab defektile puuduste ilmumine erinevatel plastdetailidel.

Korduvaid selliseid defekte ei saa tarbija arvates pidada tavapäraseks kasutuskulumiseks, arvestades seadme hinnaklassi ja eeldatavat kasutusiga.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega.

Kaupleja selgitab oma vastuses, et tarbija poolt viidatud puudused (ukse asendamine, tihendi vahetus, jäämasina parandus) kõrvaldati varasemalt tootjagarantii raames, mil seadmel tuvastati garantiilised puudused või tuldi tarbijale hea tahte korras vastu. Pärast töid oli külmik tehniliselt töökorras.

Kaupleja selgituste järgi konsulteerisid nad erinevate kodumasinade hoolduskeskuste ja tootjaga ning on seisukohal, et tegemist ei ole tootmisdefektidega. Kaupleja vastuse kohaselt esinevad mõrad ja plastiku deformatsioon nendes kohtades, kus toimub sahtlite liigutamine. Tegemist on tugevast mehhaanilisest pingest ja igapäevasest kasutuskooormusest (sahtlite sisse-välja tõmbamine koos raske toidukaubaga) tekkinud vigastustega.

Ligi kolmeaastase kasutuse järel liigitub selline sisekorpuse plastikosade purunemine loomuliku kulumise ja tarbija poolt seadme kasutamise käigus tekitatud mehhaanilise vigastuse alla.

Lisagarantii tagab seadme tehniliste ja elektrooniliste rikete kaitse, mis tulenevad tehasepraagist, kuid lisagarantii ei kata seadme korpuse ja plastikosade mehhaanilisi vigastusi ega kuluosade loomulikku kulumist. Tootja ei vastuta sisekorpuse füüsilise kulumise eest pärast sellist kasutusperioodi.

Fotodelt on näha, et mõra ja plastiku deformatsiooni täpselt sahtli/riiuli siinide (jooksusiinide) juures, kus toimub pidev hõõrdumine ja kuhu langeb sahtli raskus. See ei ole iseeneslik materjali väsimine (tootmispraak), vaid selge mehaaniline pinge, mis tekib sahtlite igapäevasel sisse-välja

tõmbamisel, eriti kui sahtlid on raskelt täidetud. Ligi 3-aastase (juuli 2023 - aprill 2026) pideva kasutamise järel on selline plastiku kulumine ja füüsilise pinge tagajärjel tekkivad mõrad klassifitseeritavad mehaanilise vigastuse ja loomuliku kulumisena.

Tarbija esitatud Netiabi Hoolduskeskus OÜ vastust kaupleja asjakohaseks ei pea.

Eksperthinnang on vaid e-kirja teel antud teoreetiline oletus. Netiabi Hoolduskeskuse vastus (kiri 24.04.2026 kell 11:51) algab sõnadega: "*Kirjelduse põhjal ei paista...*" See kinnitab üheselt, et teenindaja andis hinnangu eranditult tarbija subjektiivse teksti põhjal, olemata seadet füüsiliselt üle vaadanud ega defekti iseloomu reaalselt diagnoosinud. Tegemist ei ole ametliku ekspertiisiakti ega diagnostikaga vaid tavapärase e-kirja teel osutatud klienditoega, mis oletab stsenaariume vastavalt kliendi poolt etteantud (kuid valele) sisendile.

Küsitav on ka hinnangu pädevus, sest ettevõtte tegeleb põhiliselt arvutite ja nutiseadmete remondiga.

Kaupleja hooldusettevõtted (Arwest, Sevi) on pikaajalise kogemusega. Välisukse pind ja sisekorpuse sahtlite kandesiinid on täiesti erineva otstarbe, materjali paksuse ja koormustaluvusega detailid.

Kuna ostust on möödunud enam, kui kaks aastat, lasub tõendamiskoormis tarbijal. Tarbija esitatud kolmanda osapoolle e-kiri, mis baseerub tarbija enda eksitava kirjeldusel ja mille andja ei ole seadet reaalselt kontrollinud, ei saa õiguslikult ega sisuliselt olla tootmisdefekti tõendiks. Kuna volitatud spetsialistid on defekti liigitanud kulumiseks/mehaaniliseks vigastuseks (mida ei kata seadus ega lisagarantii), puudub alus toote asendamiseks või ostusumma tagastamiseks.

Kaupleja seega oma vastutust juhtunud ei näe, sest ta ei saa kanda vastutust seadme aktiivse kasutamise käigus tekkinud kulumisjälgede ja füüsiliste purunemiste eest. Seadme põhifunktsioon (jahutamine ja külmutamine) ei ole kaupleja andmetel häiritud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel, tuginedes poolte esitatud selgitustele, tõenditele ning komisjoni poolt kogutud materjalidele. Komisjon analüüsis vaidluse asjaolusid, esitatud tõendeid ja poolte seadusest tulenevaid õigusi ning kohustusi.

Asja materjalidest nähtub, et tarbija sai 19.07.2023. a eelneva seadme asendamiseks uue külmiku Samsung RS68A8540B1/EF, mille eest tasuti koos 2+3-aastase lisagarantiiga kokku 1339,01 eurot. Vaidlus taandub küsimusele, kas tarbija poolt 24.02.2026 teatatud sisekorpuse praod kujutavad endast seadme lepingutingimustele mittevastavust (tootmisdefekti), kas puudus on tarbija poolt piisavalt tõendatud ning kas see kuulub ostetud lisagarantii kaitse alla.

1. Tõendamiskoormuse jaotus ja puuduste tõendatus

Kuna seadme üleandmisest (19.07.2023. a) kuni puudusest teavitamiseni (24.02.2026. a) on möödunud rohkem kui kaks aastat, ei kohaldu võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2² sätestatud tarbijasõbralik eelduseaeg. Sellest tulenevalt lasub tsiviilkohtupidamise seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 ja üldiste tõendamisreeglite kohaselt tõendamiskoormus seadme tootmisdefekti olemasolu kohta tarbijal.

Kaupleja väidab, et kuna tarbija ei ole esitanud ametlikku ekspertiisiakti ning Netiabi Hoolduskeskuse arvamus on antud distantisilt tootega tutvumata, ei ole puudus tõendatud.

Komisjon selle väitega ei nõustu ja asub seisukohale, et tarbija on tootmisdefekti olemasolu asjas esitanud tõendite kogumi abil piisavalt tõendanud.

Esitatud fotomaterjalist nähtub, et jahekapis sahtlite taga sisekorpuse plastikust ja jooksusiinidel esinevad mitmed sügavad, paralleelsed ja hajusad praod ning mikromõrad. Tegemist ei ole ühe konkreetse löögi- või torkejäljega (mis viitaks mehaanilisele vigastusele surve või löögi tagajärjel) vaid materjali struktuurse lagunemisega.

Antud seadmel on juba eelnevalt garantii korras vahetatud uks (millel esines samuti mõrasid), ukse tihend ning parandatud jäämasinat. See asjaolu kinnitab, et tegemist ei ole isoleeritud kasutusintsidendiga sahtli piirkonnas, vaid seadmes kasutatud plastmaterjali madala kvaliteedi ja vähesel temperatuuritaluvusega, mis viib polümeerse detaili iseenesliku pragunemiseni.

Tarbija on esitanud Netiabi Hoolduskeskuse 24.04.2026 seisukoha, mis toetab materjali- ja tootmisvea versiooni (ebapiisav temperatuurimuutuste taluvus). Kuigi kaupleja vaidlustab hoolduskeskuse pädevuse, ei ole kaupleja ise korraldanud seadme füüsilist ülevaatust oma volitatud hoolduspartnerite (Arwest, Sevi) kaudu vaid piirdunud samuti fotode teoreetilise hindamisega. Kuna kaupleja reaalsest diagnostikast keeldus ja palus tarbijal oodata tootja vastust, on tarbija esitatud tõendid piisavad rikkumise tuvastamiseks.

2. Lisagarantii ulatuse ja kohaldatavuse analüüs

Kaupleja tugineb vastuväites seisukohale, et lisagarantii (2+3 aastat) katab üksnes "tehnilisi ja elektroonilisi rikkeid, mis tulenevad tehasepraagist" ega hõlma korpuse ja plastikosade mehaanilisi vigastusi või loomulikke kulumist.

Komisjon märgib, et müügisgarantii või pikendatud lisagarantii ei tohi piirata tarbija seaduslikke õigusi. Kuna komisjon tuvastas, et sisekorpuse ja siinide pragunemine ei ole mehaaniline vigastus ega "loomulik kulumine" (kõrgema hinnaklassi külmiku sisekorpus peab tavapärase kasutuse

juures vastu pidama oluliselt kauem kui 2,5 aastat) on tegemist tehasepraagiga ehk materjali tootmisdefektiga.

Kuna kaupleja toodud tingimusel katab lisagarantii tehasepraagist tulenevad rikked, kuulub antud puudus otseselt lisagarantii kaitsealasse. Sisekorpuse pragunemine, mis võib mõjutada toiduainete säilimist ja kvaliteeti, takistab seadme sihtotstarbelist turvalist kasutamist.

3. Lepingust taganemise põhjendatus

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja lepingutingimustele mittevastava asja puhul nõuda asja parandamist või asendamist. Kuna külmiku sisekorpuse pragunemine on konstruktsiooniline puudus, mida ei ole tehniliselt võimalik lokaalselt parandada ilma seadme terviklikkust ja soojusisolatsiooni rikkumata on parandamine välistatud.

VÕS § 223 lg 1 kohaselt võib tarbija lepingust taganeda ja nõuda ostusumma tagastamist, kui müüja ei ole asja mõistliku aja jooksul parandanud või asendanud. Tarbija teavitas müüjat puudusest kirjalikult 24.02.2026 ning saatis korduvad fotod 03.03.2026. Kaupleja ei pakkunud mõistliku aja jooksul (enam kui kuu aja vältel) ühtegi sisulist lahendust, viidates vaid tootja vastuse ootamisele. Tegemist on müügilepingu olulise rikkumisega, mis annab tarbijale õiguse lepingust taganeda ja nõuda kogu tasutud ostusumma (1339,01 eurot) tagastamist.

VÕS § 223 lg 5 järgi tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline ja tarbijal on õigus lepingust taganeda, kui müüja ei tõenda vastupidist. See tähendab, et tarbija ei pea eraldi tõendama rikkumise olulisust – seadus eeldab, et igasugune asja lepingutingimustele mittevastavus on piisav alus lepingust taganemiseks.

Tarbija täitis seadusest tuleneva vorminõude, kui edastas 25.03.2026 kauplejale kirja, milles nõudis selgelt ostusumma tagastamist (lepingust taganemist), kuna kaupleja poolt lahendust ei saanud.

Selleks, et tarbija taganemisõigust välistada, olnuks kauplejal kohustus ümber lükata seadusest tulenev eeldus ehk tõendada, et tegemist on tühise või ebaolulise puudusega. Kaupleja ei ole seda tõendanud. Sisekorpuse purunemine, mis võib põhjustada toiduainete riknemist ei ole ebaoluline puudus, vaid takistab külmiku sihtotstarbelist kasutamist.

Kuna seadme parandamine ei ole võimalik, asendamist kaupleja mõistliku aja jooksul ei teostanud ning seadusest tulenevat olulise lepingurikkumise eeldust kaupleja ümber lükanud ei ole on tarbija lepingust taganemine põhjendatud.

VÕS § 223 lg 7 järgi tarbijalemüügi lepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja

müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57 ja 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/