

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07165
Otsuse kuupäev 20.07.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Telia Eesti AS (10234957)

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 mobiiltelefoni. Seadmele anti tootjagarantii. Pärast varasemat garantiiremonti pöördus tarbija uuesti kaupleja poole väitega, et mikrofoni rike on kordunud. Kaupleja keeldus garantiiremondist, tuginedes tootja volitatud hoolduskeskuse ekspertiisiaktile, mille kohaselt esinesid seadmel löögi- ja kukkumisjäljed ning mehaanilised kahjustused.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja palus avalduse rahuldamata jätta. Kaupleja viitas tootja volitatud hoolduskeskuse ekspertiisiaktile ja garantiitingimustele, mille kohaselt ei kohaldu garantii mehaaniliste kahjustustega seadmele.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel on sõlmitud müügileping. Vaidlus seisneb selles, kas kauplejal oli õigus garantiiremondist keelduda. Kaupleja on esitanud tootja volitatud hoolduskeskuse koostatud asjatundja arvamuse, milles on tuvastatud, et telefonil esinevad löögi- ja kukkumisjäljed ning muud mehaanilised kahjustused. Toimikus olevad fotod on nende järeldestega kooskõlas. Garantiitingimuste kohaselt välistavad sellised kahjustused garantiivastutuse.

Tarbija väidab, et tegemist oli sama rikkega, mis ilmnes enne garantiiremonti, ning et mehaanilised vigastused ei põhjustanud mikrofoni riket. Tarbija ei ole nende väidete kinnituseks esitanud ühtegi tõendit ega asjatundja arvamust.

Tarbijavaidluste komisjon lähtub vaidluste lahendamisel TsMS tõendamise põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kumbki pool tõendama asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. TKS § 46 lg 3 p 3 ja lg 5 kohaselt peab tarbija esitama oma väiteid kinnitavad tõendid.

Komisjon leiab, et kaupleja on ekspertiisiaktiga tõendanud garantiist keeldumise aluseks olnud asjaolud. Tarbija ei ole esitanud vastupidiseid tõendeid, mis võimaldaksid ekspertiisiakti järeldused ümber lükata või nende õigsuses põhjendatud kahtlust tekitada. Seetõttu puudub alus lugeda garantiiremondist keeldumine õigusvastaseks ning avaldus tuleb jätta 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/