

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05493
Otsuse kuupäev 22.07.2026
Komisjoni koosseis Keijo Lindeberg

Tarbija
Kaupleja ONOFF JAEKAUBANDUSE OÜ (12470550)

Tarbija nõue Tarbija ei soovi toote parandamist, taotleb asendamist või ostusumma tagastamist.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija edastas kõnealuse vaidluses selgitused alljärgnevalt:

"2025. aasta veebruaris ostsin Onoff kauplusest mikrolaineahju Gorenje MC4250CLB.

2025. aasta detsembris läksid mikrolaineahju temperatuuri reguleerimise nupud katki. Toode anti remonti ning tagastati asendatud nuppudega.

2026. aasta märtsis kordus täpselt sama rike — reguleerimise nupud läksid taas katki. Pöördusin uuesti kaupluse poole, kus mulle teatati, et vahetatakse taas samad osad välja.

Leian, et korduv identne rike viitab toote tootmisdefektile. Samade osade korduvat vahetamist ei saa pidada puuduse nõuetekohaseks kõrvaldamiseks."

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja Tarbija nõudega ei nõustu:

"Oleme tutvunud tarbija S.B. avaldusega, milles ta nõuab 2025. aasta veebruaris ostetud Gorenje mikrolaineahju (mudel MC4250CLB) asendamist või ostusumma tagastamist, viidates korduvale tootmisdefektile (purunenud temperatuuri reguleerimise nupud).

Oleme antud juhtumit ja varasemat remondiajalugu põhjalikult analüüsinud, konsulteerinud volitatud hoolduskeskusega ning ei nõustu tarbija nõudega. Kinnitame, et tegemist ei ole

tootmisdefekti ega seadme tüüpveaga, vaid tarbija ebakohasest käsitsemisest tuleneva korduva mehhaanilise vigastusega.

Asjaolude kronoloogia ja meiepoolne selgitus:

Esimene pöördumine (Detsember 2025): Klient tõi seadme remonti purunenud nuppudega. Volitatud hoolduskeskus tuvastas, et nupud on purunenud välise füüsilise jõu tagajärjel (mehhaaniline vigastus). Tootja garantiitingimused ja VÕS § 218 lg 2 ei kata tarbija poolt seadmele tekitatud mehhaanilisi vigastusi. Küll aga otsustas hoolduskeskus kliendisuhete hoidmise eesmärgil teha erandi ning asendas nupud tasuta, tehes seda kliendile vastutuleku (goodwill) korras. Rõhutame, et tasuta asenduse pakkumine ei tähendanud tootjapoolse defekti tunnistamist, vaid oli hea tahte avaldus.

Teine pöördumine (Märts 2026): Klient pöördus taas täpselt sama probleemiga – nupud olid uuesti füüsilise jõu tagajärjel purunenud. Oleme antud mudeli (Gorenje MC4250CLB) osas konsulteerinud tootja ja hoolduskeskusega. Saame kinnitada, et antud seadmel puudub nuppude osas tüüpvea ning normaalingimustes ja sihipärasel kasutamisel need ei purune. Identse füüsilise vigastuse kordumine lühikese aja jooksul viitab selgelt tarbija kasutusmuustrile (liigse jõu rakendamine), mitte seadme praagile.

Kliendikeskne lähenemine kaupluses: Soovime lisada, et kui klient pöördus märtsis kauplusesse, püüdis meie meeskond olukorda lahendada operatiivselt ja kliendi ebamugavusi miinimumini viies. Kuna meil olid vastavad varunupud poes kohapeal olemas, pakkusime neid kliendile koheseks iseseisvaks asendamiseks. See oleks probleemi lahendanud minutitega. Paraku klient keeldus meie pakutud lahendusest.

Kokkuvõtteks:

Tarbija väide, et korduv identne rike viitab ilmtingimata tootmisdefektile, on antud juhul ekslik. See viitab hoopis korduvale välisele mehhaanilisele mõjutusele, mis ei ole kooskõlas seadme tavapärase kasutamisega. Müüja ei saa vastutada vigastuste eest, mis tekivad kliendi ebakohase käsitsemise tagajärjel.

Lähtudes eeltoodust, puudub õiguslik alus tarbija nõude (toote asendamine või raha tagastamine) rahuldamiseks ja me lükkame avalduse tagasi.

Kinnitame oma valmisolekut menetluse käigus lisainformatsiooni andmiseks. Lisan kaasa teeninduse pildid 2 rem töö nuppudest ja töökäsust.

Gorenje volitatud teeninduse hinnang:

Esimene juhtum 384853, töökäsk lisas.

Teine juhtum nr. 392314, defekti pildid lisas.

Meil ei ole varasemalt sellist juhtumit läbi käinud, et antud toote nupud läheksid katki, samuti ei ole ka tootjapoolset sellekohast infot. Meie hinnangul on tegemist mehhaanilise vigastusega (pildid lisas)."

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Lepingutingimustele peavad vastama ka asja juurde kuuluvad dokumendid.

VÕS § 217 lg 2 p-de 1 ja 2 kohaselt ei vasta asi muu hulgas lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi või kokkuleppe puudumisel asja omaduste kohta ei sobi asi teatud eriliseks otstarbeks, milleks ostja seda vajab ja mida müüja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui ostja võis mõistlikult tugineda müüja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi korral asi vastama lepingutingimustele ning § 217¹ lg 3 p-de 1 ja 2 kohaselt peab asi sobima otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse, arvestades Euroopa Liidu ja Eesti õigust ning tehnilisi standardeid või nende puudumise korral konkreetsel tegevusalal kehtivaid valdkondlikke tegevusjuhendeid, samuti peab asi olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel.

VÕS § 218 lg 1 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem. Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja ning digitaalse elemendiga asja korral ka selle digitaalse elemendi lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas asja ning digitaalse elemendiga asja korral ka selle digitaalse elemendi ostjale üleandmisel, isegi kui juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko üleminek lepidi kokku varasemaks ajaks.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest.

Käesoleval juhul on tarbija ostnud 2025. aasta veebruaris mikrolaineahju, millel detsembris purunesid temperatuuri reguleerimise nupud. Kliendisuhte hoidmiseks otsustas hoolduskeskus nupud tasuta asendada, kuigi tuvastasid, et nupud purunesid füüsilise jõu tõttu. Neli kuud hiljem ehk 2026. aasta märtsis pöördus tarbija sama probleemiga uuesti kaupleja poole.

Kaupleja on esitanud komisjonile fotod mikrolaineahju nuppudest. Fotode põhjal on näha, et nupud on murdunud, kuid fotodelt pole üheselt mõistetav, miks see on juhtunud. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Tarbija on enda sõnul asja kasutanud tavapärasel moel, ilma liigset jõudu rakendamata.

Kaupleja on esitanud komisjonile kodutehnika hoolduse ja remondiga tegeleva ettevõtte hinnapakkumise, kus ülevaatuse järelalusena on leitud, et tegemist ei ole tootjapoolse defekti, vaid mehhaanilise vigastusega. Eeldusega, et puudus oli olemas asja üleandmisel, on vastuolus puudus, mis sai tekkida välise mõjutuse tulemusena pärast asja üleandmist. Müüja on tõendanud, et puudus on tingitud mehaanilisest vigastusest ja järelikult müüja ei vastuta puuduse tekkimise eest.

Eeltoodust tulenevalt tuleb jätta tarbija nõue rahuldamata.

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

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

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/