

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06827
Otsuse kuupäev 23.07.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Tele2 Eesti Aktsiaselts (10069046)

Tarbija nõue Asja parandamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 04.07.2024 kauplejalt Samsung Galaxy Z Fold4 mobiiltelefoni hinnaga 956 eurot. 2026. aasta aprillis ilmnesid telefoni sise- ja väliskraani ning kõlari töö häired. Kaupleja suunas telefoni tootja volitatud hoolduskeskusesse diagnostikasse.

Volitatud hoolduskeskus tuvastas, et seadme raam oli deformeerunud, ekraaniraami sisemisest servast puudusid tükid ning ekraani serv oli muljutud. Hoolduskeskuse hinnangul olid tegemist löögi või kukkumise tagajärjel tekkinud mehaaniliste kahjustustega, mis võivad põhjustada seadme elektrooniliste komponentide rikkeid. Sellest tulenevalt keeldus kaupleja telefoni garantiikorras parandamast.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja palus avalduse rahuldamata jätta, tuginedes tootja volitatud hoolduskeskuse ekspertiisile ja Samsungi seisukohale, mille kohaselt ei kuulu mehaaniliste kahjustustega seadme rike garantiikorras kõrvaldamisele. Kaupleja märkis, et tootja garantiitingimuste kohaselt ei kuulu selliste kahjustustega seadme rike garantiikorras parandamisele.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija ostis telefoni kauplejalt ning seadmel ilmnesid hiljem rikked. Vaidlus seisneb selles, kas rikked olid tingitud tootmisveast, mille eest müüja vastutab, või

telefoni mehaanilistest kahjustustest, mis välistavad garantiivastutuse.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest. Kuna käesoleval juhul ilmnes puudus enam kui aasta pärast asja üleandmist, ei kohaldu enam VÕS § 218 lg 2² tõendamiskoormust kergendav eeldus.

Menetluse käigus selgitati tarbijale sõnaselgelt, et puuduse ja selle võimaliku tootmisvea tõendamise kohustus lasub temal ning talle anti võimalus esitada sõltumatu asjatundja arvamus või muu samaväärne tõend. Sellest hoolimata sellist tõendit ei esitatud.

Kaupleja esitas tootja volitatud hoolduskeskuse koostatud asjatundja arvamuse, mille kohaselt esinesid telefonil löögi või kukkumise tagajärjel tekkinud mehaanilised kahjustused. Hoolduskeskus põhjendas, miks sellised kahjustused võivad põhjustada seadme ekraani ja muude elektrooniliste komponentide töö häireid. Komisjonil puudub alus pidada seda eksperdi hinnangut ebapiisavaks või vastuoluliseks.

Tarbija vaidles hoolduskeskuse järeldustele vastu ning viitas internetis avaldatud materjalidele ja teiste kasutajate kogemustele, mille kohaselt võib Galaxy Z Fold4 mudelil esineda konstruktsioonilisi probleeme. Need materjalid võivad viidata sellele, et selliseid vaidlusi on esinenud ka mujal, kuid need ei tõenda, et just käesoleva telefoni rike oli põhjustatud tootmisveast. Samuti ei asenda need konkreetse seadme kohta koostatud sõltumatut asjatundja arvamust.

Komisjon märgib täiendavalt, et käesoleva vaidluse esemeks ei ole hinnangu andmine Samsung Galaxy Z Fold4 mudeli üldisele töökindlusele. Komisjon lahendab üksnes käesolevat vaidlust ning hindab konkreetse seadme kohta menetluses esitatud tõendeid.

TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kumbki pool tõendama asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbijakaitseseaduse § 46 lg 5 kohaselt peab tarbija esitama oma väiteid kinnitavad tõendid.

Komisjon leiab, et kaupleja on esitanud asjatundja arvamuse, mis toetab garantiiremondist keeldumise aluseid. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, mis võimaldaksid selle arvamuse ümber lükata või tekitaksid selle õigsuses põhjendatud kahtluse. 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/