

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-09625
Otsuse kuupäev	23.09.2026
Komisjoni koosseis	Mihkel Kivisalu
Tarbija Kaupleja	MOBEX OÜ (11445366)
Tarbija nõue	266 €

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.
2. Kohustada MOBEX OÜ-d tagastama tarbijale tasuta tarbija mobiiltelefon iPhone 11 Pro, mis anti kauplusele 23.04.2026 diagnostikaks (hooldustöö nr 2153104).
3. Jätta tarbija nõue 266 euro tagastamiseks ning mobiiltelefoni tagastamiseks esialgses seisukorras rahuldamata.
4. 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 maakoh tule esitatud hagi avaldusest.

Asjaolud:

Tarbija edastas avalduses alljärgneva selgituse:

"Pärast telefoni kukkumist purunes ekraan. Pöördusin Kristiine Keskuses asuvasse YOLO parandustöökotta, kus mulle lubati seade täielikult korda teha. Ekraani vahetus originaali vastu summas 177 eurot, kaitseklaas hinnaga 22,50 eurot ja tööraha 1,50 eurot moodustasid kokku 201 eurot. Remondi käigus lakkas telefon aga sisse lülitumast. Tehnikud väitsid, et vajalik on ka laadimispesa vahetus, mis maksab veel 65 eurot, kinnitades, et see lahendab probleemi. Nõustusin ja maksin teenuse eest kokku 266 eurot.

Lõpuks tagastati mulle mittetöötav telefon: helistamisel puudus täielikult heli nii mikrofonis kui ka kõlaris. Korduval pöördumisel ja diagnostikal (mida mulle algselt ei pakutud) selgus, et seade vajab kallist mooduli/emaplaadi remonti.

Seetõttu pean osutatud teenuseid mittekvaliteetseteks. Mind eksitati, esitades remondi

kokkuleppimisel ebatõest teavet ja garanteerides seadme täieliku töökorra. Seoses sellega nõuan makstud raha tagastamist summas 266 eurot ning oma telefoni tagastamist, mis on seni nende käes, samasuguses seisukorras, nagu ma selle algselt tõin — mil helistamisel töötasid nii kõlar kui ka mikrofon, kuid ekraan oli katki.!"

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja edastas selgituse tekkinud olukorrale:

"21.04.2026 pöördus klient meie YOLO / Kristiine Keskuse esindusse seadmega iPhone 11 Pro, millel olid nähtavad mehaanilised kahjustused, täpsemalt purunenud ekraan. Seade võeti remonti pärast esmast visuaalset ülevaatus.

Esmase ülevaatus tulemusel teavitas töötaja klienti, et seadme edasiseks kasutamiseks on minimaalselt vajalik ekraani vahetamine. Samal ajal informeeriti klienti, et seade on saanud füüsilisi kahjustusi ning seetõttu võivad seadmel esineda varjatud defektid, mida ei ole võimalik tuvastada üksnes välise ülevaatus käigus enne seadme avamist ja täiendavat diagnostikat.

Remondi vormistamisel anti kliendile tutvumiseks ka remonditingimusi sisaldav dokument. Nimetatud dokumendis on märgitud, et teenusepakkuja ei vastuta seadme varjatud defektide eest, mis on tekkinud enne seadme remonti vastuvõtmist. Klient tutvus tingimustega ning kinnitas nendega nõustumist oma allkirjaga.

Lisaks juhime tähelepanu sellele, et esinduses toimub video- ja helisalvestamine. Vajaduse korral on ettevõtte valmis esitama Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile olemasolevad salvestised, mis kinnitavad seadme vastuvõtmise asjaolusid, kliendi teavitamist ning edasist suhtlust kliendiga.

Ekraani vahetamise käigus, pärast seadme avamist, ilmnes, et telefon töötab ebastabiilselt ja taaskäivitub iseenesest. Klienti teavitati sellest asjaolust. Samuti ilmnes remondi käigus vajadus vahetada täiendav komponent — alumine lintkaabel / laadimisega seotud komponent. Nimetatud tööd ei tehtud omavoliliselt: klienti teavitati täiendava remondi vajadusest ning klient andis selle teostamiseks oma nõusoleku.

Eraldi märgime, et remondi vormistamisel esitas klient algselt seadme vale parooli. See piiras võimalust kontrollida telefoni kõiki funktsioone esialgses etapis täielikult. Pärast korrektse juurdepääsu saamist jätkati seadme kontrollimist.

22.04.2026 pakuti kliendile ka alternatiivset remondivõimalust — mitteoriginaalse/analoogekraani paigaldamist algselt kokku lepitud originaalekraani asemel. Selles etapis töötas seade stabiilselt. Klienti teavitati täiendavalt, et garantii kehtib meie poolt teostatud töödele ja paigaldatud varuosadele, see tähendab ekraani vahetusele ning laadimisega seotud lintkaabli/komponendi vahetusele, kuid mitte seadme varjatud defektidele, mis on seotud esialgse mehaanilise kahjustusega. Pärast arutelu keeldus klient analoogekraani paigaldamisest ning kinnitas oma nõusolekut originaalekraani paigaldamiseks, nagu oli algselt kokku lepitud.

22.04.2026 umbes kell 19:00 väljastati seade kliendile. Enne seadme väljastamist kontrolliti

seadme põhifunktsioone, sealhulgas ekraani tööd, laadimist, võrguühendust, mikrofoni ja kõlareid. Väljastamise hetkel lülitus seade sisse ja töötas. Klient kontrollis seadet kohapeal, ei esitanud seadme väljastamisel pretensioone, tasus teostatud tööde eest ning allkirjastas tööde teostamist kinnitavad dokumendid.

23.04.2026 pöördus klient uuesti meie poole ning teatas probleemist heli/kõlaritega. Ettevõtte ei keeldunud kliendi pöördumise menetlemisest ning pakkus kliendile võimalust tuua seade tagasi täiendavaks kontrolliks. Seade võeti vastu täiendavasse diagnostikasse.

Edasise kontrolli käigus tuvastati, et heliprobleem ei ole seotud paigaldatud ekraaniga ega laadimisega seotud lintkaabli/komponendi vahetusega, vaid emaplaadil asuva heli taasesitamise eest vastutava komponendi kahjustusega. Meie hinnangul on nimetatud kahjustus seotud seadme esialgse mehaanilise kahjustusega ning kuulub varjatud defektide hulka, mille võimalikust esinemisest klienti enne remondi alustamist teavitati.

Klienti teavitati, et rikke täpse põhjuse väljaselgitamiseks ja võimaliku edasise remondi määramiseks on vaja täiendavat aega. Klient teatas aga, et lahkub 25.04.2026 ning telefonis asuvad talle vajalikud andmed, sealhulgas PIN-koodid, hotellibroneeringud ja muu oluline info. Seetõttu oli kliendil vaja saada seade tagasi võimalikult kiiresti, mis piiras pikaajalise testimise ja täieliku täiendava diagnostika läbiviimise võimalust.

Pärast kliendi pretensiooni saamist vaatas ettevõtte olukorra uuesti läbi ning edastas kliendile kirjalikult oma seisukoha. Märkisime, et me ei pea 260 € täieliku tagastamise nõuet põhjendatuks, kuna kokkulepitud tööd teostati, seade taastati osaliselt algsest mittetöötavast/kahjustatud seisukorrast ning hiljem ilmnunud rike on seotud emaplaadi ja varjatud kahjustustega, mitte meie poolt teostatud ekraani ja laadimisega seotud lintkaabli/komponendi vahetusega.

Samas näitas ettevõtte valmisolekut kompromisslahenduse leidmiseks. Kliendile pakuti võimalust tuua seade paigaldatud ekraani seisukorra kontrollimiseks. Juhul kui ekraan on ideaalses seisukorras, ilma kriimustuste, kahjustuste, kasutusjälgede ja muude defektideta ning seda on võimalik uuesti kasutada, väljendas ettevõtte valmisolekut arutada ekraani maksumuse osalist tagastamist. Seejuures selgitati kliendile, et kogu 260 € tagastamine ei ole võimalik, kuna tehnika töö, diagnostika, seadme avamine, varuosade paigaldamine, kontrollimine ja muud faktiliselt teostatud tööd on juba tehtud ning kuuluvad tasustamisele.

Eeltoodu põhjal leiab ettevõtte, et:

- * seade saabus remonti nähtavate mehaaniliste kahjustustega;
- * klienti teavitati varjatud defektide võimalikust esinemisest;
- * klient allkirjastas remonditingimused, sealhulgas tingimuse varjatud defektide kohta;
- * täiendavad tööd teostati üksnes kliendi nõusolekul;
- * seadme väljastamise hetkel oli seade kontrollitud ja väljastati töötavana;
- * hilisem heliprobleem on seotud emaplaadi kahjustusega, mitte ekraani või laadimisega seotud lintkaabli/komponendi vahetusega;
- * ettevõtte ei keeldunud kliendi pöördumise läbivaatamisest ning pakkus täiendavat diagnostikat;
- * ettevõtte pakkus kliendile ka võimalikku kompromisslahendust.

Sellest tulenevalt ei pea me kliendi nõuet kogu 260 € tagastamiseks põhjendatuks.

Ettevõtte on valmis esitama Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile järgmised materjalid:

- * koopia kliendi poolt seadme remonti üleandmisel allkirjastatud dokumendist;*
- * koopia tšekist/arvest ja teostatud tööde dokumendist;*
- * kirjavahetus kliendiga;*
- * olemasolevad heli- ja videosalvestised, mis kinnitavad seadme vastuvõtmise ja kliendiga suhtlemise asjaolusid;*
- * töötaja/tehniku sisekommentaar remondi käigu kohta."*

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud poolte seisukohtade ja asjas esitatud tõenditega ning hinnanud tõendeid tarbijakaitseseaduse (edaspidi TKS) § 57 lõike 2 kohaselt igakülgsest, täielikult ja objektiivselt, leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada osaliselt.

Pooled sõlmisid 21.04.2026 lepingu tarbija mobiiltelefoni ekraani vahetamiseks ning täiendasid seda 22.04.2026 kokkuleppega vahetada ka laadimisliides. Tegemist on tarbijatöövõtulepinguga võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 635 lõigete 1 ja 4 tähenduses, sest kaupleja kohustus oma majandustegevuses tasu eest osutama teenust tarbija vallasasja suhtes. Kaitseklaasi ost koos paigaldusega on tarbijale müük VÕS § 208 lõike 4 tähenduses. Komisjon lähtub sellest, et lepingupooleks on kaupleja: seade võeti remonti kaupleja YOLO esinduses, tasu võttis vastu ja arve väljastas Mobex OÜ ning kaupleja on tuginenud remonditingimustele kui poolte vahel kokkulepitud tingimustele. Asjaolu, et hooldustöö dokumendid on vormistatud SkyMobile'i (Buywell OÜ) blanketil, ei ole poolte vahel vaidlust tekitanud.

Tarbija on kirjavahetuses ja vastuses kaupleja seisukohale nimetanud tasutud summaks 260 eurot, avalduses aga 266 eurot. Sularahaarve kohaselt tasuti kokku 266 eurot: remonditööde (ekraani ja laadimisliidese vahetuse) eest 242 eurot ning kaitseklaasi ja selle paigalduse eest 24 eurot. Komisjon lähtub arvel märgitud summast.

Tarbija nõue tasutud raha tagastamiseks on sisuliselt lepingust taganemise tagajärg (VÕS § 188 lg 2, § 189 lg 1). Tarbijatöövõtu puhul saab tellija lepingust taganeda, kui töövõtja on lepingut oluliselt rikkunud (VÕS § 101 lg 1 p 4, § 116 lg 1, § 647). Seetõttu tuleb esmalt hinnata, kas kaupleja rikkus lepingut. Tarbija tugineb sisuliselt kolmele asjaolule: kaupleja lubas seadme täielikku töökorda ja andis eksitavat teavet; kaupleja ei teinud enne remonti diagnostikat; remondi järel lakkas seadmel töötamast heli, mis tarbija hinnangul on tingitud kaupleja oskamatust tööst.

Kaupleja tugineb oma vastuväidetes remonditingimuste punktile 10, mille kohaselt loetakse seadme sisemised kahjustused tekkinuks enne seadme remonti vastuvõtmist. Tegemist on tüüptingimusega VÕS § 35 lõigete 1 ja 2 tähenduses. Tingimuse teine lause loob ümberlõkkamatu eelduse, et kõik seadme sisemised kahjustused olid olemas juba seadme vastuvõtmisel, sõltumata sellest, millal ja kelle tegevuse tõttu need tegelikult tekkisid. Sellise tingimuse kohaselt ei vastutaks kaupleja ka sellise sisemise kahjustuse eest, mille ta ise remondi käigus põhjustas. Töövõtja kannab aga talle töö tegemiseks antud asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö vastuvõtmiseni ning peab tagama tellija asja säilimise ja vältima selle kahjustumist (VÕS

§ 640 lg 2 analoogia korras; Riigikohtu 6. märtsi 2019. a otsus tsiviilasjas nr 2-17-15317/38, p-d 11–12). Lepingupooltel on ka hea usu põhimõttest (VÕS § 6 lg 1) tulenev kohustus mitte kahjustada oma lepingulist põhikohustust täites teise poole õigushüvesid (Riigikohtu 28. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-180-10, p 9). VÕS § 657 lõike 1 kohaselt on tarbijatöövõtu puhul tühine kokkulepe, mis kaldub tellija kahjuks kõrvale töövõtulepingu peatükis ja üldosas lepingu rikkumise puhuks kasutatavate õiguskaitsevahendite kohta sätestatust. Lisaks on tarbijaga sõlmitud lepingus ebamõistlikult kahjustav ja seega tühine tüüptingimus, millega piiratakse ebamõistlikult teise lepingupoole õigust kasutada tõendeid või pannakse talle tõendamiskohustus, mis seaduse kohaselt lasub tingimuse kasutajal (VÕS § 42 lg 1 ja lg 3 p 11; vt ka nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ artikli 3 lõige 1, artikli 6 lõige 1 ning lisa punkti 1 alapunkt q). Seetõttu on remonditingimuste punkti 10 teine lause tühine ning komisjon ei võta sellele tuginevat kaupleja vastuväidet arvesse. Samadel põhjustel ei saa remonditingimuste punkti 6 esimest lauset, mille kohaselt vastutab teenusepakkuja ainult hooldustöö kokkuleppes märgitud tööde eest, tõlgendada nii, et see välistaks kaupleja vastutuse tema enda poolt remondi käigus põhjustatud kahjustuste eest.

Punkti 10 teise lause tühisus ei tähenda siiski, et kaupleja vastutaks iga pärast remonti ilmnenud rikke eest. Vaidlus tuleb lahendada seadusest tulenevate vastutuse eelduste ja tõendamiskoormuse jaotuse alusel.

Töövõtja põhikohustus on saavutada kokkulepitud tulemus (VÕS § 635 lg 1; Riigikohtu otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-180-10, p 9). Töö peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1), sealhulgas omama kokkulepitud omadusi (VÕS § 641 lg 2 p 1) ning tarbijatöövõtu puhul olema tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada (VÕS § 641 lg 2 p 5). Töövõtja poolt ebaõigest paigaldamisest tulenev mittevastavus on võrdne töö lepingutingimustele mittevastavusega (VÕS § 641 lg 4). Käesolevas asjas on kokkulepitud töö sisu määratletud hooldustöö dokumentides: 21.04.2026 ekraani vahetus originaalekraani vastu ning 22.04.2026 täiendavalt laadimisliidese vahetus („Ekraani ja laadimisliides vahetus“, „177+65“). Kirjalikest dokumentidest ei nähtu, et kaupleja oleks võtnud kohustuse taastada kogu seadme töökord või andnud garantii seadme muudele osadele.

Tarbija väidab, et kaupleja kinnitas, et ekraani ja hiljem laadimisliidese vahetus lahendab probleemi ning telefon on pärast remonti täielikult töökorras. Komisjon ei pea seda tõendatuks. Tarbija on ise vastuses kaupleja seisukohale märkinud, et tehnik ütles laadimisliidese vahetamist pakkudes, et ta ei luba midagi, kuid see võib aidata. Kõnesalvestistest nähtub, et remondi käigus teavitas kaupleja tarbijat lõögist, mille telefon oli saanud altpoolt, ning sellest, et taaskäivitumine on varjatud defekt ja seadme tööd tuleb veel kontrollida (kõned nr 11 ja 12). Tööde ja hinna kokkuleppimise käigus selgitas kaupleja töötaja tarbija abikaasale, et garantii kehtib paigaldatud ekraanile, laadimisliidesele ja tehtud tööle, kuid mitte seadme muudele osadele, ning et kontrollimise hetkel taaskäivitumist ei esinenud; tarbija abikaasa vastas, et see on arusaadav (kõne nr 10). Kõnes nr 8 väljendas tarbija abikaasa ootust, et telefon ja selle muud funktsioonid töötaksid, kuid salvestisest ei nähtu, et kaupleja töötaja oleks sellele vastuseks andnud garantii seadme kõigi funktsioonide töö kohta. Tarbija abikaasa on hilisemas kõnes väitnud, et talle kinnitati ka telefoni kättesaamisel, et telefon töötab; kaupleja töötaja on selles kõnes märkinud, et öeldi üksnes, et seade töötab testimise ajal, ning et väljastamisel seade töötas ja heli oli olemas (kõne nr 3). Kinnitus, et seade töötab kontrollimise või väljastamise hetkel, on teave seadme tollase seisundi kohta. Seda ei saa käsitada garantiina, et seadme kõik muud komponendid töötavad ka edaspidi. Komisjon ei tuvasta, et kaupleja oleks andnud tarbijale ebaõiget teavet (VÕS

§ 14 lg 1) või võtnud kohustuse tagada seadme kõigi funktsioonide töö.

Laadimisliidese vahetus oli poolte täiendav kokkulepe, mille tarbija pool sõlmis pärast seda, kui kaupleja oli teatanud täiendava töö vajadusest ja hinnast; ekraani vahetuse hind jäi muutumatuks (177 eurot). Tarbija ei vaidle vastu, et ta andis laadimisliidese vahetamiseks nõusoleku. Asjaolu, et kaupleja ühendas rikke põhjuse väljaselgitamiseks seadmega testimiseks teise ekraani ja uue laadimisliidese, ei ole iseenesest lepingurikkumine, kuna kaupleja küsis enne laadimisliidese vahetuse eest tasu võtmist tarbija nõusolekut ning tarbija ei ole väitnud, et temalt oleks võetud tasu töö eest, millega ta ei nõustunud. Seega ei ole kaupleja nõudnud tasu, milles pooled ei oleks kokku leppinud.

Kokkulepitud tööde kvaliteedi osas märgib komisjon, et tarbija 29.04.2026 pretensioonis on küll mainitud vajadust vahetada ekraanimoodul või maatriks, kuid hilisemates selgitustes ja avalduses on tarbija seostanud rikke emaplaadiga ega ole väitnud, et paigaldatud ekraan ei tööta. Tõendeid paigaldatud ekraani puuduse kohta ei ole esitatud. Samuti ei ole tarbija väitnud ega tõendanud, et seadme iseeneslik taaskäivitumine oleks pärast laadimisliidese vahetamist jätkunud.

Vaidluse keskne küsimus on see, kas 22.04.2026 ilmnenud ja 23.04.2026 süvenenud heliprobleem on kaupleja tehtud töö puudus või kaupleja poolt remondi käigus põhjustatud kahjustus, või on tegemist seadme varasemast mehaanilisest kahjustusest tuleneva rikkega, mille eest kaupleja ei vastuta.

Komisjon peab tuvastatuks, et heliprobleem ilmnes seadme väljastamise ajal või vahetult pärast seda: kaupleja koostatud 23.04.2026 hooldustöö dokumendi kohaselt krigises heli kõlarist juba 22.04.2026 ning 23.04.2026 heli ei töötanud. Pooled vaidlevad selle üle, kas probleem esines juba seadme üleandmisel esinduses (tarbija versioon, mida toetab ka tarbija abikaasa selgitus kõnes nr 3) või ilmnes mõni tund hiljem (kaupleja versioon). Tarbija enda selgitused on selles osas erinevad: 29.04.2026 pretensioonis märkis tarbija, et avastas kõlari krabiseva heli telefoni kättesaamise päeva õhtul, hilisemates selgitustes aga, et heli puudus juba esinduses proovikõne tegemisel. Komisjon ei pea seda erinevust otsustavaks. Ka siis, kui heli puudus juba seadme üleandmisel, näitab see üksnes, et rike oli olemas üleandmise ajal. Kaupleja vastutuse seisukohalt on määrav, kas rikke põhjus tekkis ajal, mil seade oli kaupleja valduses, või oli see seadmes juba enne remonti.

Seadme seisukorda enne remonti ei ole dokumenteeritud. Tarbija väitel töötasid kõlar ja mikrofoni enne remonti, kaupleja väitel oli seade remonti tuues töökõlbmatu. Kumbki pool ei ole oma väidet muude tõenditega kinnitanud. Kaupleja märkus vale pääsukoodi kohta on asjakohane üksnes selles osas, et see raskendas seadme funktsioonide kontrollimist remondi algetapis; komisjon nõustub tarbijaga, et vale pääsukood ei ole iseenesest seotud hiljem ilmnenud rikete tekkimisega.

VÕS § 642 lõike 2 teise lause kohaselt eeldatakse tarbijatöövõtu puhul, et kuue kuu jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega. Eeldus puudutab mittevastavuse olemasolu aega ja vabastab tarbija tõendamast, et töö puudus oli olemas juba üleandmisel. Eelduse kohaldamine eeldab siiski, et ilmnenud puudus on töö lepingutingimustele mittevastavus, st et see seisneb paigaldatud varuosade või nende paigaldamise puuduses (VÕS § 641 lg 1, 2 ja 4) või et kaupleja töö kahjustas seadme muid osi. Seadme funktsiooni lakkamine pärast remonti ei ole iseenesest töö mittevastavus olukorras, kus seade oli enne remonti kukkunud

ning rikke asukoht ja põhjus ei ole tuvastatud. Tarbija väide, et vahetatud laadimisliindil asuvad alumise kõlari ja mikrofonide kontaktid, on tehniline väide, mida ei ole tõenditega kinnitatud. Ka juhul, kui laadimisliint on seotud seadme heliosaga, ei tõenda see üksi, et rike asub vahetatud laadimisliindis või selle paigalduses, mitte seadme muus osas.

Tõendamiskoormuse üldise jaotuse kohaselt peab pool tõendama asjaolusid, millele ta oma nõude rajab (vt ka tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1). Kuna töö lepingutingimuste mittevastavus on tellija nõude eeldus, peab tellija tõendama asjaolud, millest see mittevastavus tuleneb (Riigikohtu 5. aprilli 2019. a otsus tsiviilasjas nr 2-16-16481/77, p 19.6). Töövõtja kannab talle töö tegemiseks antud asja juhusliku kahjustumise riisikot kuni töö vastuvõtmiseni; pärast seda vastutab ta asja kahjustumise eest üksnes siis, kui tellija tõendab, et töövõtja rikkus kaitsekohustust (Riigikohtu otsus tsiviilasjas nr 2-17-15317/38, p-d 11–12). Mõlemal juhul eeldab töövõtja vastutus, et kahjustus tekkis ajal, mil asi oli töövõtja valduses, või töövõtja tegevuse tagajärjel; asja varasemast kahjustusest tuleneva rikke eest töövõtja ei vastuta. Seega pidi tarbija tõendama, et heliprobleem on tingitud kaupleja tehtud tööst või et selle põhjus tekkis ajal, mil seade viibis remondis.

Komisjon leiab, et tarbija ei ole seda tõendanud. Tarbija järeldus, et heli kadus laadimisliindi vahetamise tõttu ning emaplaat või helikomponendid said kahjustada oskamatu remondi käigus, põhineb ajalisel seosel ja tarbija enda tehnilisel hinnangul. Asjas ei ole esitatud sõltumatut eksperdiarvamust ega muud tehnilist tõendit, mis kinnitaks, et rike tekkis remonditööde tagajärjel või remondi ajal (TKS § 50 lg 1), ning materjalidest ei nähtu, et pooled oleksid taotlenud eksperdiarvamuse tellimist komisjoni kaudu (TKS § 53). Ajaline seos üksi ei võimalda käesolevate tõendite kogumis järeldada, et rikke põhjustas remont. Komisjon arvestab, et telefon oli enne remonti kukkunud ja selle ekraan oli purunenud, et kaupleja teatas remondi käigus tarbijale löögist, mille telefon oli saanud altpoolt (kõne nr 11), ning et kaupleja andmetel oli ka remondi käigus ilmnenud taaskäivitumine tingitud seadme alumise osa kahjustusest ja lakkas pärast laadimisliidese vahetamist (kõned nr 10–12). Tarbija ei ole esitanud tõendeid, mis viitaksid, et taaskäivitumise põhjustas kaupleja tegevus. Neil asjaoludel ei saa välistada, et ka heliprobleem tulenes seadme kukkumisel tekkinud kahjustusest, mis avaldus alles pärast seadme avamist ja remonti.

Samas märgib komisjon, et ka kaupleja seisukoht rikke asukoha ja põhjuse kohta põhineb üksnes kaupleja enda diagnostikal. Kirjalikku diagnostikaakti, tehniku sisekommentaari ega muud dokumenti, millest nähtuksid tehtud kontrollid ja järelduse alus, komisjonile esitatud ei ole, ning kõnesalvestiste kohaselt oli kaupleja hinnang emaplaadi rikke kohta esialgne (kõned nr 1 ja 4). Komisjon ei pea seetõttu ka kaupleja väidet rikke tekkepõhjuse kohta tõendatuks. Rikke asukoht ja põhjus on seega jäänud selgusetuks. Kuna selle riisikot kannab tõendamiskoormuse jaotusest tulenevalt tarbija ning esitatud tõendid ei võimalda järeldada, et heliprobleem on kaupleja tehtud töö puudus või kaupleja põhjustatud kahjustus, ei ole kaupleja lepingurikkumine tõendatud.

Tarbija on viidanud sellele, et kaupleja telefoni kinnipidamine takistab tal seadet sõltumatule ekspertiisile anda. Komisjon leiab allpool, et kauplejal ei ole alust telefoni kinni pidada. Telefoni kinnipidamine ei ole aga tõend selle kohta, et rikke põhjustas kaupleja, ega vabasta tarbijat tõendamiskoormusest. Pärast telefoni tagastamist on tarbijal võimalik lasta rikke asukoht ja põhjus sõltumatul eksperdil tuvastada ning pöörduda oma nõudega maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Tarbija leiab lisaks, et kaupleja oleks pidanud enne remonti tegema diagnostika, mille käigus oleks

selgunud seadme varjatud rike ja remondi tegelik maksumus, ning et sellisel juhul ei oleks tarbija kallist remonti tellinud. Lepingueelseid läbirääkimisi pidav isik peab teisele poolele teatama asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärgi arvestades äratuntav oluline huvi (VÕS § 14 lg 2), ning töövõtjal on kohustus informeerida tellijat tehtud tööga kaasneda võivatest riskidest (Riigikohtu otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-180-10, p 9). Pooled vaidlevad selle üle, kas seadme vastuvõtmisel 21.04.2026 räägiti tarbijaga diagnostika vajalikkusest ja varjatud defektide võimalusest: tarbija väitel räägiti üksnes ekraani vahetamisest, kaupleja väitel hoiatati tarbijat ja soovitati diagnostikat, mis võtab aega kuni seitse tööpäeva (kõne nr 3). Kaupleja töötaja on ise märkinud, et põhjalik diagnostika oleks võinud seadme probleemid välja selgitada (kõne nr 3). Komisjon ei pea vajalikuks vastuvõtmisel suuliselt öeldu kohta lõplikku seisukohta võtta, sest ka tarbija versioonist lähtudes ei tulene sellest käesolevas asjas tarbijale õigust nõuda kogu tasu tagastamist.

Tarbija allkirjastatud hooldustöö dokumendis sisaldus kirjalik teave selle kohta, et seade võetakse vastu seda lahti võtmata ja sisemisi rikkeid kontrollimata, et kiirremont ei rakendu varjatud defektide puhul ning et vastuvõtmisel nimetatud hind ei ole lõplik (remonditingimuste p-d 4 ja 6 ning p 10 esimene lause). Otsustav on aga see, et kui remondi käigus ilmnes, et seadmel on lisaks purunenud ekraanile ka sisemine kahjustus, teavitas kaupleja sellest tarbija poolt enne täiendava tasulise töö kokkuleppimist, selgitas vajadust seadet täiendavalt kontrollida ja võimalikke lisakulusid, pakkus odavamat alternatiivi ning selgitas, et garantii ei laiene seadme muudele osadele (kõned nr 10, 11 ja 12). Tarbija märkis sel hetkel, et eelistaks pigem osta uue telefoni, kuid tarbija pool otsustas seejärel remondiga jätkata (kõned nr 8 ja 10) ning tarbija on hiljem kinnitanud, et andis lisaremondiks nõusoleku. Seega tehti täiendavate tööde tellimise otsus teadmisega, et seadmel võib olla ka muid varjatud kahjustusi ja et seadme tööd ei olnud jõutud lõpuni kontrollida. Neil asjaoludel ei ole tuvastatud, et tarbija oleks jätnud remondi tellimata või tellinud selle teistel tingimustel, kui talle oleks juba vastuvõtmisel suuliselt soovitatud diagnostikat. Komisjon ei tuvasta ka, et kaupleja oleks teadlikult varjanud emaplaadi riket; kaupleja teatas tarbijale remondi käigus ilmnunud probleemidest ning tarbija enda väitel heliprobleemi enne remonti ei esinenud.

Kuna kaupleja lepingurikkumine ei ole tõendatud, puudub tarbijal alus lepingust taganeda ja nõuda remonditööde eest tasutud 242 euro tagastamist (VÕS § 116 lg 1, § 647, § 189 lg 1). Samal põhjusel ei ole alust ka hinna alandamiseks ega kahju hüvitamiseks (VÕS § 112, § 115). Kaitseklaasi ja selle paigalduse eest tasutud 24 euro osas ei ole tarbija väitnud, et kaitseklaas või selle paigaldus oleks puudusega. Asjaolu, et tarbija ei ole saanud paigaldatud varuosi ega telefoni kasutada, kuna seade on kaupleja juures, ei ole iseseisev alus tasu tagastamiseks. Kaupleja 12.05.2026 tehtud kompromisettepanek ekraani maksumuse osaliseks tagastamiseks on vabatahtlik ega loo kauplejale õiguslikku kohustust; pooled võivad selle alusel siiski ka edaspidi kokkuleppele jõuda.

Mobiiltelefoni tagastamise osas leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud. Tarbija on avalduses, 21.05.2026 e-kirjas ja vastuses kaupleja seisukohale järjepidevalt väitnud, et telefon on alates 23.04.2026 kaupleja valduses ning kaupleja keeldub seda enne vaidluse lõppu tagastamast. Kaupleja ei ole 22.05.2026 vastuses ega komisjonile esitatud seisukohas seda eitanud ega väitnud, et telefon oleks tarbijale tagastatud, ega ole esitanud alust telefoni kinnipidamiseks. Kaupleja 12.05.2026 e-kirjas ja komisjonile esitatud seisukohas sisalduv ettepanek, et tarbija tooks seadme ekraani kontrollimiseks esindusse, ning kaupleja märkus, et tarbija soovis seadet 25.04.2026 lahkumise tõttu kiiresti tagasi, ei tõenda, et seade oleks tarbijale tagastatud. Komisjon lähtub

seetõttu sellest, et telefon on kaupleja valduses. Juhul kui telefon on vahepeal tarbijale tagastatud, on resolutsiooni punkt 2 täidetud.

Seade anti kauplejale 23.04.2026 diagnostikaks (hooldustöö nr 2153104). Töövõtulepingu olemusest (VÕS § 23 lg 1 p 1) ja VÕS § 636 lõigetes 1 ja 5 sätestatust lähtudes peab töövõtja talle töö tegemiseks antud asja tellijale üle andma ning tarbijatöövõtu puhul, kui üleandmise aega ei ole kokku lepitud, tegema seda viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödumisel lepingu sõlmimisest. Töövõtja pandiõigus tellija vallasasjale (VÕS § 654 lg 1) ja õigus kohustuse täitmisest keelduda (VÕS § 110 lg 1) saavad olla üksnes töövõtja sissenõutava nõude tagamiseks. Tarbija on tasunud kõik 22.04.2026 tehtud tööd. Hooldustöö nr 2153104 dokumendil on küll märgitud remondi eeldatav maksumus „al 25“, kuid tarbija väitel nõustus kaupleja tegema diagnostika tasuta, mida toetab ka kõnesalvestis (kõne nr 4), ning kaupleja ei ole diagnostika eest tasu nõudnud ega esitanud tarbija vastu muid nõudeid. Seega puudub kauplejal alus telefoni kinni pidada ning selliseks aluseks ei ole ka vaidluse menetlemine komisjonis. Kuna tarbija on seadme tagastamist nõudnud, ei saa kaupleja tugineda ka remonditingimuste punktile 5.2.3, mis näeb ette teenusepakkuja õiguse remonditud seade võõrandada, kui sellele ei ole 60 päeva jooksul järele tulnud. Kaupleja peab telefoni tarbijale tasuta tagastama.

Tarbija nõue tagastada telefon selles seisukorras, milles tarbija selle remonti tõi, st töötava kõlari ja mikrofoni, ei ole põhjendatud, kuna ei ole tuvastatud, et seadme heliprobleemi põhjustas kaupleja.

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija avalduse osaliselt, kohustades kauplejat tagastama tarbijale tema mobiiltelefoni, ning jätab tarbija nõude 266 euro tagastamiseks ja telefoni tagastamiseks esialgses seisukorras rahuldamata.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/