

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-13347
Otsuse kuupäev 19.02.2024
Komisjoni koosseis Enn Tonka
Katrín Kuldkepp
Lisett Aasamets

Tarbija
Kaupleja osühing SAEMEISTER (10005547)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, ostuhinna tagastamine summas 2650 eurot.

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata

Asjaolud:

Tarbija tellis kauplajalt 20.05.2022 robotniiduki iMow RMI 632 C hinnaga 2650 eurot. Tarbija tasus niiduki eest samal kuupäeval. Tarbija sai niiduki kätte 24.04.2022. Tarbija niiduki paigaldust kauplajalt ei tellinud ja paigaldas niiduki ise. 07.08.2023 esitas tarbija kauplajale müügilepingust taganemise avalduse, sest niidukit oli korduvalt parandatud ning niiduki kasutamine oli takistatud. Lepingust taganemise avalduses märkis tarbija, et niiduki garantiiaeg oli kaks aastat. Lepingust taganemise avalduse esitamise ajaks oli robotniiduk käinud garantiiremondis vähemalt viis korda erinevate vigadega. Vähemalt 4 korda viis tarbija robotniiduki Stihli Rakvere esindusse Forestplus OÜ ja 1 korra Saameister OÜ-sse. Viimasest remondist sai tarbija niiduki kätte 10.07.2023. 30.07.2023 näitab robotniiduk jälle veateadet, et tuleb esindusse pöörduda. Eelnevad rikked on tekitanud palju ebamugavusi ja materiaalseid kulutusi seoses niiduki ja dokkimisjaama paigaldamise ja transportimisega. Kuna robotniiduk on käinud garantiiremondis vähemalt viis korda, siis järelikult ei ole parandamine olnud tulemuslik. Kaupleja tarbijale niiduki eest saadud rahasummat ei tagastanud. Tarbija esitas 25.09.2023 avalduse tarbijavaiidluste komisjonile. Tarbija märkis, et on saanud niidukit kasutada umbes kuus kuud, niidukit kasutatakse ainult niiduhooajal. Niiduk on olnud garantiiremondi viis korda. Tarbija paigaldas niiduki 26.06.2022. Tarbija loetles avalduses niiduki puudused ja parandamised:

1. Esimene viga ilmnes 2. juulil 2022. Robotniiduk keerutab aegajalt umbes kahe ruutmeetri peal ja ei liigu nii nagu peab. Täpset põhjendust ja lahendust otsisime müüjaga telefoni teel, vajalikud videod müüjale saadetud. Täpset põhjust ja lahendust müüjal ja maaletoojal ei olnud välja tuua. Pärast piirdekaablite lühemaks lõikamist dokkimisjaama ühenduses esines viga harvemini. Teine tüüpviga, on see, et robotniiduki veateated ei saabu kohe, kui viga tekib vaid mõnikord tunde hiljem, kui üldse saabuavad.

2. Järgmised robotniiduki veateated hakkasid tulema 06.07.2022 järgmiselt: aku viga, alarmjuhe

kell 02.33, aku sisemine viga kell 02.33 ja 07.07.2023 kell 02.12 aku ülepinge.

3. 07.07.2023 tellis tarbija niiduki rakenduse kaudu vigade logi. Sellest selgub, et vead esinesid juba müügiesinduses enne niiduki tarbijale üleandmist. 23.05.2022 olid niidukil järgmised veateated: akupinge mõõtmine ebatäpne; 5 laadimiskatset ebaõnnestunud, ohutuskontroll puudub, side akuga vigane. Tarbija leiab, et niidukil olid puudused juba enne selle temale üleandmist.

4. 14.07.2022 tehti esimene garantiiremont Stihli esinduses Forestplus OÜ. Vea kirjeldus: Pin 7327, aku ülepinge. Kontrolliti laadimisjaam, SR juhtimine, kustutati veakoodid.

5. Aku viga kordus pärast remonti.

6. Teine garantiiremont Forestplus OÜ-s. Vea kirjeldus: Aku probleem. Ei reageeri niidurežiimile. Näitab, et töötab, tegelikult seisab dokkimisjaamas. Tehti tehaseseadete lähtestamine, puhastati klemmid. Niiduk oli sama veaga teist kord paranduses.

7. Aku viga kordus pärast remonti.

8. Jaanuaris 2023 kolmas garantiiremont kaupleja Saameiter OÜ juures. Vahetati aku ja aju.

9. 2023. aasta suve algul mitmel korral veateade: ajamimootori viga, parem ratas kinni. 07.06.2023 neljas garantiikontroll Eorestplis OÜ-s. Selgus, et tarkvara vajab uuendamist. Seda ei saadud kohe teha, sest vajalik tarkvara puudus. Tarkvara uuendati juuli alguses ja tarbija sai niiduki kätte 10.07.2023.

10. 2023. aasta juuli lõpus jäi niiduk ilma põhjuseta korduvalt seisma. Niidukil ei olnud liikumiseks mingeid takistusi. Pärast parooli sisestamist niiduk jätkas tööd. 30.07.2023 andis niiduk veateate „sisemine viga, müügiesindusega kontakteerumine“. Pärast viimast garantiiremonti töötas niiduk 20 päeva. Tarbija konsulteeris telefoni teel Saameister OÜ-ga ja müüja palus tuua niiduki esindusse kontrolli. Tarbija sellega ei nõustunud.

Avalduses komisjonile nõuab tarbija niiduki eest makstud 2650 euro tagastamist

Tarbija avalduse menetlemise käigus lisas tarbija esitatud avaldusele Mehka Eesti OÜ 05.01.2024 seisukoha robotniiduki kohata. Mehka Eesti OÜ võttis niiduki tarbijalt kontrollimiseks probleemiga "Sisemine viga, võtta ühendust müügiesindajaga". Mehka Eesti OÜ tegi robotile täieliku diagnostika, rattamootorite kontrolli, laadis aku täis ning tegi tarkvara uuenduse. Aktiivne oli M4010 teatekood. Tegemist ei ole tarkvara veaga vaid kaitsefunktsiooniga, kui robot ei suuda tera käivitada. Robot ei tea, kas tera on blokeeritud mehaanilise rikke või niidupinnal asetseva takistuse tõttu, või liiga madala niidupanni seadistuse tõttu. Kui robot ei suuda tera korduvalt käivitada, siis ohutum on blokeerida kogu süsteemi töötamine ja lasta spetsialistil niidusüsteem üle vaadata. Pärast turvalisuse süsteemi lähtestamist (SR juhtimine - Safety Related control) teramootor töötab nii nagu peab ja tõrkeid pole, samuti on teramootori väärtused töötamisel igati normis. Mehka Eesti OÜ ei leia, et viga oleks masinas endas. Kuna lõiketera on vahetatud ning puudub info roboti paigalduse ning objekti kohta, kus robot töötab, siis ei saa ka öelda, kas ja millised probleemid võivad olla põhjustatud paigaldusest, krundi pinnasest või vanast lõiketerast.

Kaupleja seisukoht:

11.08.2023 kirjutas tarbijale selgitas kaupleja, et ta konsulteeris maaletoojaga ja sai maaletoojalt vastuse. Reklamatsioon aju ja aku vahetusele oli 2023. aasta jaanuaris. Uuesti on vaja pöörduda esindusse veakoodi M4010 esinemise tõttu. iMow Portali-st selgub, et veateate põhjuseks oli M4010 (rohkem veakoodi ei näe, kuna puudub ligipääs andmetele), mis tähendab, et robot ei saanud korduvalt tera tööle panna. Kui pärast SR juhtimist teramootor töötab normaalselt (tühjalt koormus kuni 10% mõlemas suunas), siis klient peab ise selgitama, miks oli roboti tera blokeeritud. See, et selline viga tekkis on turvalisuse kaalutlustel tehtud, isegi kui füüsiliselt on tera blokeeritud, siis robot ei tea, kas seal on mõni võõrkeha vahel, tera mingi objekti taga kinni (liiga madal niiduseadistus, alla 5 on äärmiselt siledale nagu golfväljaku murule) või on teramootoril endal midagi viga, näiteks laagrid roostes ja seetõttu tuleb teramootorit kontrollida ning selleks ongi veakood selliselt ehitatud. Mis puudutab korduvalt ForestPlusis käimist, siis iga kord oli veamälu tühi (tehase seadete taastamine oli sooritatud) ning raske oli öelda, mis robotil viga oli, seda enam, et ForestPlusis robot töötas testalal ning laadis ilma probleemideta. Samuti palus kaupleja lubada äpis teeninduse ligipääsu, et saaks ka distantsilt veakoodid välja lugeda, aga seda ei tehtud. Alles Saameistrisse jõudes oli mingi ajalugu vigadest olemas, pärast mida tehti garantiiremont. 21.08.2023 selgitas kaupleja täiendavalt: M4010 tekib kui robotniiduk on sunnitud korduvalt teramootorit välja lülitama. Roboti jaoks on tegemist turvalisust puudutava küsimusega, mistõttu on antud teate koodist lahtisaamiseks vajalik pöörduda esindusse SR juhtimise teostamiseks. Ühtlasi peab tehnik veenduma, et teramootor on korras, pörkeandur toimib ja on kalibreeritud õigesti. M4010 on 99% kordadest olnud seotud niidupinnaga. Näiteks: inimene takistab robotniidukit tahtlikult, robotniiduk istub põhja peal kinni ja rattad käivad tühjalt, mitme pörkega piirkonnad. 1% võib olla seotud robotiga, aju ei tuvasta teramootori pöörded. Kui pärast SR juhtimist teramootor töötab korrektselt ja põhikate on tsentris (max +2mm nihkes, vedrud korras ja puhtad), siis oli teate koodi tekkimise põhjus seadme kasutusest tulenev. Saameister OÜ-s on robot käinud ühel juhul garantiiremondis. Forestplusis tehtud töödest kauplejal täielik ajalugu puudub. Et puudused täpsemalt selgeks saada, on vaja robot kaupleja juurde saada. Kaupleja saab saata kulleri, et saaks võtta robotist andmed välja. Kui vajalikud toimingud on tehtud, saab antud teemal edasi minna. Kuni robotniidukil pole viga tuvastatud, siis garantiist või tagasi ostmisest ei saa juttu olla. 28. ja 29.08.2023 küsis kaupleja tarbijalt, kas ta saaks saata kulleri niidukile järele. Tarbija teatas 29.08.2023 kauplejale et viga on nähtav kirjale lisatud fotol. Neid vigu on juba eelnevalt palju olnud ja fakt on see, et robotniiduk enam ei käivitu. Tarbija ei ole huvitatud vigade põhjuste otsimisest, vaid soovib raha tagasi. Kui raha on laekunud, siis saadab tarbija robotniiduki kulleriga kauplejale tagasi.

Kaupleja esitas kirjaliku seisukoha tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadile. Kaupleja esitas seisukohad järgides tarbija avalduses esitatut punktide kaupa: (1) Klient paigaldusteenust ega paigaldustarvikuid kaupleja käest osta ei soovinud. 2. juulil 2022 saadetud videotel käitus robotniiduk veidralt, kuna paigaldades oli dokkimisjaama kaablid jäetud liiga pikaks ja seetõttu ei liikunud signaal roboti ja jaama vahel nii nagu oleks pidanud. Paigaldusviga kõrvaldati. Mis puudutab veateadete äppi jõudmise viidet, siis tegemist on tehnilise andmesidega, kus võivad erinevatel põhjustel (levi olemasolu, satelliidiga ühendus jms) tekkida viited. (2) Saameister OÜ poole ei ole nende muredega pöördutud. (3) Kaup pandi valmis saatmiseks 23.05.22 ja samal päeval ka väljastati kullerile. Enne väljastamist lülitati seade sisse (kell 10.38), teostati esimene laadimine ja paigaldati uus tarkvara. Kui uus robotniiduk sisse lülitatakse, siis tal puudub kellaaeg ja kuupäev (sellepärast on kell 00.00 algselt) – need pannakse esinduses õigeks ja need koodid

logis on osa ettevalmistusprotsessist (seotud algse tehases installeeritud tarkvaraga) ja võivad esineda, enne kui uus tarkvara peale installeeritakse. Logisse jääb veakoodide ajalugu. Logist on näha, et 10.38 alustati seadme ettevalmistamist, laeti aku täis, kontrolliti juhtmeühendused ja installeeriti uus tarkvara. Uue tarkvaraga aktiivseid vigu ei esinenud. Kui oleksid veakoodid väljastamise hetkel aktiivsed olnud, siis ei oleks klient saanud seadet niidupinnale üldse paigaldadagi – sest robot ei oleks lasknud selliselt esmast installatsiooni niidupinnal teostada. Ehk kaupleja väljastas toimiva seadme, mille klient ise oma niidupinnale ka paigaldas. (4-7) Punktides tehtud töid teostas Forestplus OÜ ja kaupleja ei saa neid kommenteerida. (8) 7. jaanuari 2023 vormistati niidukit töökotta töökäsuga nr 95768 remonti, mille veakirjelduseks on märgitud “Aku viga”. Tehti diagnostika ning tuvastati vigade ajalugu alates 19.09.2022, kuna seadmele oli klient teinud tehase seadete taastamise (ehk eelneva veamälu ajaloo ära kustutatud), seega varasemaid muresid ei saa kuidagi kommenteerida. Diagnostika käigus tuvastati, et alates 19.09.2022 on esinenud M0700 (aku viga ja aku ülepinge) veakood 26 korda, M0709 (aku viga) ühe korra ja M0707 (aku ja akujuhtmestiku viga) ka ühe korra. Koostöös maaletooja ja tehasega leiti, et antud veakoodid ja nende esinemise arv ei ole tavapärane ja seade vajab garantiiremonti, mille kaupleja tegi. Vahetati välja aju (tootekood 63094301414) ja aku koos juhtmestikuga (tootekood 63090071051). Kaupleja väljastas töökojast kliendile toimiva seadme. (9-12) punktides on pöördutud teise ettevõtte poole, mitte ei ole kontakteerunud kauplejaga. Küll aga lugedes antud avaldusega kaasnenud kirjavahetust leidis kaupleja, et 2023. aasta suvel esinenud veakood M0405 (parema rattamootori viga) ei viita akuprobleemidele (mis garantii korras toimivalt lahendati), vaid töötamise ajal on ilmnunud mingisugune takistus (kinnijäämine pinnasesse vms), mis on tekitanud rattamootori ülekoormuse. Tarbija pöördus kaupleja poole 7. augustil 2023 soovides ilma niidukit diagnostikasse saatmata raha tagasi saada. Uurides maletoojaga koostöös antud olukorda, selgus ka veakood M4010 (teramootori käivitamine ei ole võimalik), mis tähendab, et robotniiduk ei ole saanud mingil põhjusel korduvalt tera tööle panna. Ka see veakood ei ole kuidagi seotud kaupleja teostatud garantiiremondiga. Viimase tekkinud sisemise vea põhjus tuleks kindlaks teha, kuid tarbija ei olnud nõus masinat diagnostikasse saatma. Kaupleja proovis tarbijalt distantsilt aidata ja palus võimaldada ligipääs robotniiduki äpile – seda ta ka ei võimaldanud. Sisemine viga oma olemuselt näitab, et robotniiduki mingid funktsioonid on tema kontrolli alt väljas ja ta ei saa ilma esinduse abita neid taastada – näiteks, kui roboti teramootor jääb kinni – roboti süsteemid annavad voolu peale, aga tera ei käivitu (näiteks on blokeerunud mingi takistuse otsa) - siis ongi roboti jaoks tegemist sisemise veaga. Ehk sisemise vea kirje puhul ei ole ilmtingimata tegemist katkise või vigase robotniidukiga vaid tegemist võib olla väliste tegurite mõjul rakendunud turvamehhanismiga, mida olekski vaja esinduses üle vaadata ja kontrollida, et kõik funktsioonid toimiksid nii nagu peab. Robotniidukid on terava lõiketeraga toimivad tehniliselt keerulised iseliikuvad seadmed, mille puhul on turvalisus tootja jaoks esmatähtis. STIHLi ametlikud esindused asuvad üle Eesti ja maaletoojal on loodud garantiiliste juhtumite jaoks tsentraalne andmebaas ja sealt seerianumbri alusel päringut tehes, on antud seadmele teostatud ainult üks garantiiremont ja selle olemine teostanud kaupleja. Kirjavahetusest nähtub, et Forestplus OÜ on teostanud erinevaid tarkvaralisi uuendusi ja diagnostikat, kuid mitte ühegi komponendi vahetust, mida saaks käsitleda kui garantiiremonti. Jaanuaris 2023 teostatud garantiiremont lahendas kõik 2022. aastal tekkinud vead. Millised täpsed edasised probleemid 2023. aastal robotil on olnud – kaupleja ei tea, sest tarbija keeldub seadet kaupleja kulul diagnostikasse saatmast. Kaupleja on vaid kirjavahetus ja kirja teel seadet defekteerida ei ole võimalik. Võimaliku vea tuvastamiseks on vaja seade tuua töökotta, kus saab seadme üle vaadata teha ülevaatus ja arvutidiagnostika. Kirjade ja veakoodide põhjal prognoosides on need 2023. aastal tekkinud probleemid seotud niidupinna või väliste teguritega, mida ei saa käsitleda garantiilise juhtumina. Kaupleja ei tea millises seisukorras robotniiduk tegelikult on. Kui tarbija nõustub kauplejale seadme saatma ja kui

kaupleja on selle üle vaadanud ning on selge, et tekkinud on uus garantiiline tootmisdefekt, siis tagastab kaupleja tarbijale robotniiduki soetusmaksumuse (2650€ koos käibemaksuga). Aga kui robotniidukil tootmisdefekti ei esine, siis välistest teguritest põhjustatud vigade eest ja nendega kliendile kaasnenud ebamugavuste eest ei saa tootja ega ka müüja vastutada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon hinnanud kogutud kirjalikke tõendeid leidis, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata. Kuigi vaidlevad pooled viitavad niiduki garantii tingimustel parandamisele, ei ole komisjonile niiduki müügigarantii olemasolu tõendavaid tõendeid esitatud. Seega tuleb vaidluse läbivaatamisel lähtuda Võlaõigusseaduse asja lepingutingimustele mittevastavust käsitletavates sätetest. Poolte vahel oli sõlmitud tarbijalemüügileping Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 ja 4 tähenduses. Asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjal, ostja aga kohustub müüjale tasuma ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab üleantav asi vastama lepingutingimustele. 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. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Seega peab kaupleja vastu nõuet esitada sooviv tarbija tõendama puuduse olemasolu. Robotniidukil ilmnemised mitmed vead 2022. aasta suvel. Tarbija esitas niiduki ülevaatamiseks ja parandamiseks tootja ametlikule esindajale Forestplus OÜ-le 14.04.2022, 23.09.2022, 07.06.2023. Jaanuaris 2023 oli niiduk garantiiremondis kaupleja Saameister OÜ-s. Kaupleja 07.01.2023 akti nr 95768 kohaselt vahetati niidukil aku ja juhtmete komplekt ja aju. Forestplus OÜ-s tehti niidukile diagnostika, vajalikud tarkvara uuendused ja hooldustööd. Komisjon leidis, et niiduki hooldustööd Forestplus OÜ-s on olnud tulemuslikud ja avastatud puudused on kõrvaldatud. Samuti on õnnestunud kaupleja tehtud niiduki garantiiremont. 07.08.2023 kauplejale esitatud lepingust taganemise avalduses kinnitab tarbija, et niiduk järjekordselt ei tööta. Samas on tarbija keeldunud niidukit kauplejale ülevaatamiseks esitamast. Kauplejal ei ole olnud võimalust niiduki ülevaatamiseks veendumaks, mis takistab niiduki korrapärast tööd. VÕS § 222 lg 3 kohaselt teeb ostja asja müüjale kättesaadavaks, kui lepingutingimustele mittevastavus tuleb kõrvaldada parandamise või asendamise teel. Lepingust taganemine on õiguspärane, muu hulgas ka VÕS § 223 lg 2 p 3 nimetatud juhul, so ostja saab lepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlustest asi lepingutingimustega vastavusse viia. Sel juhul on lepingust taganemine võimalik, kui asi ei vasta lepingutingimustele ka lepingust taganemise avalduse esitamise ajal. Olemasolevates tõenditest ei saa järeldada, niiduki lepingutingimustele mittevastavust. Vastupidi – tarbija esitatud Mehka Eesti OÜ 05.01.2024 seisukohast nähtub, et niiduk töötab nii nagu peab. Mingeid vigu ka Mehka Eesti OÜ ei tuvastanud. Seega tõendamist ei ole leidnud tarbija väidetav lepingust taganemise alus, asja parandamise ebaõnnestumine.

TKS § 60 lg 2 järgi 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.

Enn Tonka

Katrin Kuldkepp

Lisett Aasamets

/allkirjastatud digitaalselt/