

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-11051-009
Otsuse kuupäev	14. märts 2024
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu, liikmed Heldin Malmel, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	Mahoblanc OÜ, 16329972
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	30. dets 2023

### **Resolutsioon:**

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 279 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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 maakohutule esitatud hagiavaldusest.

### **Asjaolud:**

Kaebuse kohaselt ostis tarbija 29.10.2021 kauplajalt pigu.lt platvormi vahendusel robottolmuimeja Neatsvor X600 Smart LiDAR ja tasus toote eest EUR 279.00. Toode jõudis tarbijani 08.11.2021.

17.03.2022. a saatis tarbija robottolmuimeja esimest korda garantiikorras remonti. Peale seda on tarbija veel kolm korda saatnud toote kauplaja juurde remonti, kuna igal korral on tolmuimejal uued defektid ilmnunud. 26.04.2023. a, kui tarbija tagastas jälle toodet kauplajale, palus tarbija makstud rahasumma tagastamist, kuna tal ei olnud võimalik tolmuimejat normaalselt ja tavapäraselt ilma probleemideta kasutada. Kaupleja keeldus rahasumma tagastamisest. väitis, et toode on töökorras ning ootab tarbijale tagastamist. Tarbija keeldus tagastusaadressi edastamisest, kuna ta oli esitanud kauplajale lepingust taganemise avalduse, mida kauplaja ignoreeris.

Abi saamiseks pöördus tarbija Leedu EL tarbija nõustamiskeskuse poole, kes edastas kaebuse Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele lahendamiseks.

Tarbija märkis täiendavalt, et tal on õigus taganeda lepingust, kuna korduvad parandused ei ole tolmuimejalt eemaldanud defekte ning tal ei ole võimalik toodet kasutada, kui peab seda pidevalt remonti saatma. Tarbija ei nõustu kauplaja väitega, et tarbija oli tagastanud toote

seetõttu, et tarbija ei osanud teostada tarkvara uuendust. Tarbija selgitab, et tarkvara uuendust ei olnud võimalik teha, kuna tolmuimeja ei ühendunud WIFI-ga ning seetõttu ei olnud võimalik tolmuimejat ühendada rakendusega, läbi mille uuendus toimuma peaks. Veel enam, kuna tolmuimeja ei ühendu WIFI-ga, ei saa enamuse tolmuimeja funktsioone kasutada, nt spetsiifilise ala puhastamine, seinade kui takistuste tuvastamine, märgjapesufunktsioon jne. Tarbija selgitab, et kui lülitada tolmuimejat sisse manuaalselt tolmuimejal asuvast nupust, jõuab tolmuimeja sõita vaid pool meetrit, enne kui end välja lülitab. Tarbija on korduvalt kauplejale toonitanud, et ei soovi toote parandamist, vaid makstud rahasumma tagastamist, kuid kaupleja on tema palvet ignoreerinud ja toote ikkagi parandanud.

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja on esitanud seisukoha, et "Klient on robotit kasutanud peaaegu 2 aastat. Selle aja jooksul on robot on reaalselt vajanud ühte remonti 22.09.2022 kus vahetati laseri moodul. Seda tehti garantiikorras tasuta.

Teist korda saatis klienti roboti remonti kuid seda ei oleks pidanud tegema kuna seadmel oli vaja teha tarkvara uuendus. Seda saab klient ise teha, kuid klient saatis roboti meile. See on sama kui mobiiltelefon vajab tarkvara uuendust ning kasutaja vastutab ise selle uuendamise eest kuid mitte ei saada seda garantiiremonti, nii nagu klient seda tegi 11.05.2023. Lisaks me vahetasime vee konteineri uue vastu, kuna vana oli kliendi poolt hooldamata. Seda tegime heast tahtest. See ei ole tehniline viga mis läheks garantii alla. Me ei saa aktsepteerida kliendi tagastust 11.05.2023 kuna see ei ole garantii juhtum.

Robot tänaseni ootab kliendi tagastuse aadressit. Seade on täiesti töökorras. Kliendi eest uuendasime tarkvara. Peale tarkvara uuendust testisime mitu päeva ja probleeme ei tuvastanud. Palun uurida kliendi käest tagastuse aadressit ja telefoni numbrit, et saaksime seadme tagastada. Manuses leiab tehniku aktid.

Paraku leidub ka kliente, kes vahetult enne garantii lõppu üritavad leida põhjuseid, et seade tagastada, soovides raha tagasi. Justkui kasutada seadet tasuta peaaegu kaks aastat. Garani remont on just selle jaoks, et tagada seade tehniline korrasolek. Seadme expert kinnitab, et seade on täiesti korras ja kasutuskõlblik. Alates Mai kuu ootab kliendi tagastuse aadressit ja telefoni numbrit. Väidetavalt klient ei ole nõud seda andma. Loodetavasti saate teie meid aidata selles küsimuses."

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Tarbija esitas müügilepingust taganemise nõude, komisjon kontrollis nõude põhjendatust. Kaupleja tüüptingimuste kohaselt kohaldub lepingule Leedu õigus.

Tsiviilseadustiku artikli 6.2281 1. osas (väljaanne, mis kehtis 18.11.2016 kuni 01.01.2022, tarbijalepingu sõlmimise ajal) sätestab: „Müüja on kohustatud kauba tarbijale üle andma kauba omandiõiguse või osutama tarbijale teenust ning tarbija kohustub kauba või teenuse vastu võtma ja selle hinna tasuma.“ Tarbija soetas robottolmuimeja.

Tarbija õiguste kaitse seaduse artikli 2 19. osa sätestab tarbija mõiste: „Tarbija on füüsiline isik, kes soovib sõlmida või sõlmib lepinguid eesmärgil, mis ei ole seotud tema äritegevuse, kaubanduse, käsitöö või elukutsega (tarbimiseesmärgid).“ Käesoleval juhul on tegemist

tarbijaõigusliku lepinguga, kuna üheks pooleks on tarbija ning teine pool ettevõtte, kes tegutseb oma majandus ja kutsetegevuses.

Poolte vahel on vaidlus toote defektis ning kas toode vastab tingimustele.

Esimest korda teavitas tarbija kauplejat puudusest 17.03.2022, kui tarbija tagastas kauba kaupleja valitud vahendajale (pigu.lt), kes võttis defektse kauba oma territooriumil vastu.

Alates ostu hetkest on tarbija tagastanud toodet kolm korda, kuna iga kord on tootel ilmunud defektid.

Tsiviilseadustiku artikli 6.363 lõikes 2 (väljaanne 13.06.2014 kuni 01.01.2022) on sätestatud, et müüdav asi peab olema sobiva kvaliteediga, s.t asja omadused (kvaliteedid) peavad vastama tarbija ostu-müügilepingule. Müüja vastutab ostja ees eseme võimaliku lepingule mittevastavuse eest selle müügihetkel. Kauba omadused (kvaliteedid) vastavad lepingule, kui:

1) asi vastab müüja poolt antud kirjeldusele ja on samade omadustega kui müüja poolt näidisedena

või mudelina esitatud kaup;

2) asi sobib kasutamiseks seda tüüpi tavaliselt kasutatava eseme jaoks;

3) asi sobib kasutamiseks vastavalt ostja poolt müüjale lepingu sõlmimisel teatatud konkreetsele otstarbele, millega müüja nõustus;

4) asi vastab sama laadi esemetele üldiselt omastele kvaliteedinäitajatele, mida ostja võib asja olemusest lähtuvalt mõistlikult eeldada ning mille tootja, tema esindaja või müüja on asja avalduses, sealhulgas reklaamis, avalikult teatanud. ja esemete märgistamine eseme spetsiifiliste omaduste kohta (tsiviilseadustiku § 6.363 3. osa (redaktsioon, kehtiv 13.06.2014-01.01.2022)).

Tsiviilseadustiku artikli 6.363 lõikes 7 (väljaanne 13.06.2014–01.01.2022) on sätestatud, et ostja, kellele müüdi ebakvaliteetne kaup, millel on puudused, millest müüja ei ole teatanud omal valikul õigus nõuda müüjalt käesoleva seadustiku punktis 6.338 sätestatud tähtaja jooksul:

1) tasuta kõrvaldada eseme puudused (parandada kaup);

2) asendada mittekvaliteetse asja rahuldava kvaliteediga asjaga;

3) alandama hinda vastavalt;

4) lõpetada ühtselt leping ja nõuda makse tagastamist.

Tuleb märkida, et tsiviilseadustiku artikli 6.363 (versioon 13/06/2014 kuni 01/01/2022) lõige 8 sätestab, et ostjal ei ole õigust lepingut üles öelda, kui defekt on tühine. Tarbija tagastas 26.04.2023 tolmuimeja kolmandat korda ja palus kauplejal raha tagasi. Kaupleja, teades tarbija väljendatud soovist leping lõpetada, eiras seda ja teostas kauba remondi.

Tegemist on puudusega, kuna tootel ei ole kokkulepitud omadusi. Müüja vastutab puuduste eest, sest need on ilmnud kahe aasta jooksul alates toote tarbijale üleandmisest. Toodet on mitu korda parandatud, kuid puudusi pole õnnestunud kõrvaldada. Sellest tulenevalt on tarbijal õigus lepingust taganeda.

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

/allkirjastatud digitaalselt/

Heldin Malmet

/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/