

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09361
Otsuse kuupäev 15.09.2025
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja SMARTECH SHOP OÜ (12838085)

Tarbija nõue Asja asendamine garantii korras või lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.

Kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale paagivahetusega seonduvad kulud (64,78 eurot).

Asjaolud:

Tarbija poeg ostis 17.05.2023 e-kauplusest pörandapesuroboti hinnaga 608 eurot; tasumine toimus samal päeval. Tarbija sõnul saadi robot kätte hiljem kulleriga (täpne kättesaamise kuupäev ei ole teada).

Esimesed probleemid ilmnesisid 2024. aasta lõpus / 2025. aasta alguses.

02.01.2025 pöördus tarbija kaupleja poole kirjalikult, kirjeldades mitut riket (puhas vesi ei jõua süsteemi; töö poolelijäämine; laadimisjaama naasmise tõrked). Robot anti esimest korda remonti 18.01.2025 ja tagastati 14.03.2025 (paranduses 55 päeva). Esimesel remondijärgsel kasutuskorral ilmnis uus rike — musta vee aluselt äratõmme ei toiminud ja vesi valgus pörandale.

17.03.2025 viidi seade teist korda remonti. Teise remondi käigus teatas remonditöökoda 31.03.2025, et musta vee paagi „füüsilise kahjustuse“ (hinge juures olev pragu; väidetavalt tihendi purunemine) tõttu ei kuulu rike garantiisse; pakuti paagi vahetust tasu eest. Tarbija vaidles, selgitades, et pragu oli olemas juba esimesse remonti andmisel ega saa põhjustada kirjeldatud riket.

08.04.2025 esitati arve uue musta vee paagi eest, mille tarbija tasus. Tarbija nõudis vana paagi tagastamist, kuid seda ei väljastatud. Tarbija sai roboti tagasi 28.04.2025 (teises remondis 42 päeva).

07.07.2025 esitas tarbija uue pretensiooni: seade teeb ebatavalist vibratsioonihäält ega võta puhast vett sisse. Tarbija viitas, et varasemate remondiperioodide võrra pikeneb garantii. Kaupleja teatas samal päeval, et garantii on lõppenud ebaõige kasutamise ja füüsiliste kahjustuste tõttu ning ei pikenenud remondi tõttu; pretensiooni ei aktsepteeritud. Tarbija toimetas roboti 08.07.2025 uuesti

kauplejale.

Kaupleja seisukoht:

Toode on olnud remondis kahel korral ning teise remondi puhul tuvastas hoolduskeskus mehaanilise kahjustuse, mille põhjuseks võib olla toote kasutamine mitte vastavalt kasutusjuhendile. Sellest tulenevalt tehti ettepanek tasuliseks remondiks, millega tarbija nõustus. Müügikviitungi alusel kehtis tootele garantii kuni 17.05.2025, kuid mehaanilise kahjustuse tõttu (mida garantii ei kata) peatus garantiikehtivus alates probleemi tuvastamisest aprillis 2025. Kaupleja hinnangul ei saa riket käsitleda tehaseveana. Toodet ei ole võimalik praeguses seisukorras tagasi võtta, kuna sellel esinevad ulatuslikud kriimustused ja määrdumine. Isegi pärast puhastamist ei ole võimalik toodet taastada esialgsesse seisukorda, mis välistab selle kordusmüügi.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud lepingule.

Vaidlus puudutab seadme vastavust lepingutingimustele ja kaupleja vastutuse ulatust, mida komisjon analüüsib ükshaaval:

1) Tõendamiskoormus ja puuduse päritolu

Kuna puudused avaldusid enam kui üks aasta pärast asja üleandmist, ei kohaldu VÕS § 218 lg 2¹ eeldus, et puudus oli olemas üleandmise hetkel. Sellisel juhul peab tarbija üldjuhul tõendama puuduse seost lepingutingimustele mittevastavusega. Käesolevas asjas on määravaks asjaolu, et pärast esimest garantiiremonti ilmnes vahetult uus rike (musta vee äratõrje ebaõnnestumine, vee sattumine põrandale). Remondiettevõtja teavituste kohaselt tehti tugijaama/ühenduste töid ning „vooliku taasühendamine“ viidi läbi garantiikorras. Kuna rike ilmnes kohe pärast remonti, ja eriti kuna see seondub tööde objektiga (ühendused/voolik), on tõenäolisem põhjuslik seos remonditöö kvaliteediga, mitte praoga paagi hinges. Kaupleja ega teenindus ei ole esitanud tõendeid, mis seoksid remondijärgse vee paagi hinges olnud praoga või tõendaksid tihendi purunemist.

Komisjon märgib, et remondiettevõtja ise on varasemas kirjavahetuses nimetanud pragu “visuaalseks defektiks, mis testimise käigus ei toonud kaasa leket ega jõudlusprobleeme”. Sama asja esitlemine hiljem garantiist keeldumise alusena, ilma uusi objektiivseid tõendeid (nt pildid väidetavalt purunenud tihendist) lisamata, ei ole veenev.

2) Parandamise kohustus ja kulude kandmine

VÕS § 222 lg 1 kohaselt on tarbijal õigustatud nõuda asja tasuta parandamist või asendamist, kui asi ei vasta lepingutingimustele. Tasuta tähendab eeskätt, et kaupleja kannab puuduse kõrvaldamisega seotud kulud (sh varuosad, töö, posti- ja transpordikulud). Kui rike tekkis või ilmnes remondivea tagajärjel, ei tohi kaupleja nõuda tarbijalt tasu puuduse kõrvaldamise eest ega seada eeltingimuseks detaili tasulist väljavahetamist, kui selle vältimatu seos rikkega pole

tõendatud. Käesolevas asjas ei ole kaupleja tõendanud, et pragu või väidetav tihendi purunemine oli rikke põhjus. Kaupleja teostas esmakordse remondi vaatamata seadmel olnud praole. Toode ei olnud võimalik peale esmast remonti kasutada ning ka pragu ei olnud laienenud. Kaupleja ega remonditöökoda ei ole tagastanud tarbijale vahetatud musta vee paaki, kuigi tarbija on selleks korduvalt soovi avaldanud. Komisjon leidis, et tarbijat on põhjendamatult kohustatud soetama uut paaki, mille kulu (64,78 eurot) tuleb tarbijale hüvitada.

3) Väidetav nn garantii lõpetamine

Komisjonile esitatud dokumentidest ei nähtu, et tootel oleks müügarantii VÕS § 230 mõistes *ehk müüja, varasema müüja või tootja (müügarantii andja) lubadus müüdüd asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest asendada või parandada või seda hooldada, et tagada selle vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele, või maksta tagasi asja eest tasutud ostuhind. Müügarantiiga antakse ostjale seaduses sätestatud soodsam seisund*. Komisjoni leiab, et pooled on ekslikult nimetanud müügarantiiks VÕS § 218 lg 2 sätestatud kaupleja kahe aastast vastutust kauba lepingutingimustele mittevastavuse eest.

Komisjon märgib, et seadus ei sätesta selgesõnaliselt kaupleja kaheaastase vastutusperioodi peatumist remondi perioodiks. Samas nõustub komisjon tarbijaga, et kaupleja väide, et "garantii lõpetati" ebaõige kasutuse ja füüsilise kahjustuse tõttu, peab olema tõendatud ning edastatud tarbijale selgelt ja arusaadavalt.

4) Kaupleja vastutus

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab kaupleja puuduste eest, mis ilmnevad kahe aasta jooksul asja üleandmisest. Komisjonile esitatud andmetest nähtub, et tarbija pöördus kaupleja poole kolmandat korda juulis 2025, mil ostust oli möödunud üle kahe aasta. Seega saab komisjon hinnata vaid seda, kas kolmandal korral ilmnenud probleem oli otseselt seotud varem ilmnenud puudustega, mille kohta esitati pretensioon kaheaastase tähtaja jooksul.

Komisjon arvestab, et tarbija kasutas seadet pärast teist remonti üle kahe kuu enne kolmanda pretensiooni esitamist. Tarbija ei ole esitanud tõendeid (nt eksperthinnang), et ilmnenud rike oli vahetult seotud varasemate puudustega. Kaupleja on esitanud andmeid, mille kohaselt seade töötab pärast teist remonti korrektselt.

Komisjon leiab, et kuigi esimesed pretensioonid olid esitatud õigel ajal ning teise remondi eest võetud kulud tuleb tarbijale tagastada, ei ole tõendatud kolmanda pretensiooni seotus varasemate puudustega määral, mis õigustaks kaupleja vastutuse jätkumist pärast kahe aasta möödumist. Seetõttu tuleb tarbija avaldus selles osas jätta rahuldamata.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/