

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12946  
Otsuse kuupäev 21.11.2025  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Bigbox.ee OÜ (12457101)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 534.99 eurot.

1. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Tarbija on edastanud oma avalduses järgneva kokkuvõtte asjaoludest:

"Soovin esitada kaebuse e-poe Bigbox teeninduse ja ostetud defektse toote osas. Otsin 02.10.2023 Roborock S8 e-poest Bigbox, kasutades kolme kuu järelmaksu, mille ka korrektselt tasusin. Pärast viimast makset, 23.12.2023, teavitasin ettevõtet, et robot lakkas töötamast. Toode saadeti kulleriga tagasi ja sain selle remondist tagasi 15.02.2024.

Kahjuks ilmnes 04.09.2025 sama probleem – robotil oli täpselt sama andur katki. Võtsin ettevõttega ühendust ja teavitasin, et ei soovi parandust, vaid soovin uue toote asendamist või raha tagastust, kuna toode tundub defektne ja garantiiajal on sama probleem juba teist korda esinenud. Saatsin roboti kulleriga tagasi ning kirjutasin 18.09.2025 meili, et uurida, kas robot on kohale jõudnud ja mis otsus selle osas on tehtud. Teenindaja vastas, et lahendamine võib võtta kuni 4 nädalat.

Kuller oli 22.09.2025 ukse ees ja tõi mulle ilmselt parandatud roboti, mida ma pole siiani avanud. Samuti ei tulnud mulle ühtegi teavitust selle kohta, mis otsus vastu võeti, ega küsitud minult, kas soovin parandust, kuigi olin selgelt kirjalikult teatanud, et seda ei soovi.

Võttes uuesti ühendust, selgus, et otsus tehti kliendiga nõu pidamata, mis ei olnud professionaalne, arvestades, et tegemist on defektse tootega ja minu garantiiaeg hakkab peagi lõppema. Teenindaja teatas, et tootja otsustas paranduse kasuks ning seadus ei keela parandamist, pakkudes samal ajal võimalust osta lisagarantii 192 € eest. Uskumatu, et pean veel lisaks maksma, et saaksin võibolla kaitstud järgmise defekti eest. Samuti kinnitati, et ettevõtte ei ole kohustatud toodet asendama ega raha tagastama ning soovitati pöörduda Tarbijakaitse poole."

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja leiab, et tema on käitunud vastavalt seadusele ning selgitab asjaolusid järgnevalt:

*"2. oktoobril 2023 tellis tarbija Karin Lepaste veebipoest Bigbox.ee toote „Robottolmuimeja Roborock S8, must“.*

*23. detsembril 2023 võttis tarbija meiega müüjana esimest korda ühendust võimaliku rikke osas. Toode võeti garantiikontrolli ja hoolduse jaoks vastu.*

*Teostatud remonditööd – andurite remont. Oluline on märkida, et remont viidi läbi väga kiiresti. Klient võttis meiega ühendust 23. detsembril 2023 ja toode saadeti kliendile tagasi 12. jaanuaril 2024 pärast remonti. Kogu protsess võttis aega 21 kalendripäeva. Samuti tuleb rõhutada, et see periood hõlmas riigipühi, mille jooksul tööpäevade arv oli lühendatud.*

*4. septembril 2025 võttis tarbija meiega teist korda ühendust toote rikke osas.*

*Teostatud remonditööd – laserpuhastus. Oluline on märkida, et rike ei olnud korduv ja remont viidi läbi kiiresti – 15 kalendripäeva jooksul alates kliendi taotlusest.*

*Mõlemal juhul oli remont edukas, kuna probleem ei kordunud.*

*Garantiiteeninduse protsess oli samuti tõhus ja õigeaegne. Lisame teeninduskeskuse remondiaruanded viitamiseks.*

*Kahjuks peame teatama, et peame tarbija seadme raha tagastamise taotluse tagasi lükkama."*

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Võlaõigusseaduse § 208 lg 1 sätestab, et asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinnarahas ja võtma asja vastu. VÕS § 208 lg 4 kohaselt on tarbijalemüük asja müük müügilepingualusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Poolte vaheline leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Tarbija ostis kauplajalt tolmuimeja.

Esitatud tõenditest nähtub, et vaidlus on müüdü asja lepingutingimustele mittevastavuses (VÕS § 217) ning kas ostjal on õigus lepingust taganeda. Müügilepingu alusel ostjale üleantava asja puhul on müüja vastutuse esmaseks eelduseks asja mittevastavus lepingutingimustele (VÕS § 217 lg 1-2). Et tarbijal oleks õigus tugineda asja lepingutingimustele mittevastavusele, on tarbijal

kohustus kauplejat puudustest teavitada (RKO 2-14-37663/54). Asjas kogutud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat puudustest.

Kaupleja parandas toodet mitmel korral. Kaupleja sõnul olid vead erinevad ning vead ei kordunud.

Esimese garantiiremondi kohta on esitatud remondikeskuse Üleandmise-vastuvõtmise akt (nr 2401U00351), milles on fikseeritud: „Avastatud viga: lasermootor; Tehtud töö: laseri mootor puhastatud.” Töö tehti 08.–09.01.2024. 09/2025 rikkega seoses teatas kaupleja tarbijale, et teostati „laserpuhastus” – sisuliselt sama alamsüsteemi (laser/laseri mootor) probleem. Tarbija oli enne teist remonti kirjalikult väljendanud, et parandust ei soovi, vaid palub asendust või raha tagastust. (Kirjavahetus on toimikus; komisjon hindab, et tarbija tahteavaldus oli selge ja aegsasti esitatud. Remondikeskuse akti kande järgi oli 01/2024 rikke põhjus lasermootor; parandus seisnes laseri mootori puhastamises. Sama laadi rikke ilmumine 09/2025 (kaupleja enda sõnastuses „laserpuhastus”) tähendab, et mittevastavus ilmnes uuesti pärast varasemat parandamist.

Õiguslikult on aga oluline milline funktsionaalne alamsüsteem ei vastanud lepingule ja kas sama alamsüsteemi mittevastavus ilmnes uuesti pärast parandust. Roborock S8-s on navigeerimise põhikomponent laser/LiDAR-moodul, mis koosneb laserist, vastuvõtuandurist ning laseri pöörlemismootorist. Kui ühel korral kirjeldatakse tööd kui „anduri remonti” või „lasermootori puhastamist” ja teisel korral „laserpuhastust”, on see sama süsteemi (laser/LiDAR) häire, isegi kui mehaaniline parandusvõte oli „puhastus” (mis ongi parandus VÕS mõttes, kui see viib seadme vastavusse). Seega ei ole kaupleja väide õige, et vead ei kordunud ja tarbijal sisuliselt on õigus taganeda. Müüja ühepoolne otsus seade „ära parandada” ei tühistata tarbija seadusest tulenevat valikut, kui kordus on tuvastatud. Paranduse teostamine 15 kalendripäevaga ei muuda järeldust, sest küsimus ei ole enam üksnes tähtajas, vaid paranduse ebaefektiivsuses korduse tõttu.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217(1) lg 2 p 1 alusel loetakse asi lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitlusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitule tingimustele. Lisaks eeltoodule tuleb lähtuda ka VÕS § 217(1) lg 3 p 2, mis sätestab, et asi peab olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ning arvestades müüja enda poolt või tema nimel või tehinguahela varasemates etappides osalenud muude isikute, sealhulgas tootja poolt asja suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige reklaamimisel või märgistusel. VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2(2) kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, 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. Materjalidest nähtub, et tarbija teavitas defektiga tootest kauplejat.

Komisjon märgib, et VÕS § 76 lg 1 kohaselt kohustus tuleb täita vastavalt seadusele või lepingule.

VÕS § 100 näeb ette, et võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks on selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt.

Asjas esitatud materjalidest nähtub, et kuna asja parandati korduvalt ja toodet ei suudetud mitmel korral parandada, siis kaotas tarbija toote vastu huvi ning soovis lepingust taganeda.

Arvestades asjas kogutud tõendeid, siis leiab komisjon, et tarbijal on õigus lepingust taganeda.

Sarnane põhimõte on ka CESL art 111 lg-s 2, mis ütleb, et kui tarbija valib kauba mittevastavuse parandamiseks kauba parandamise või asendamise, on tal õigus kasutada teisi õiguskaitsevahendeid ainult juhul, kui kaupleja ei ole kaupa parandanud või asendanud mõistliku aja jooksul, mis ei ületa 30 päeva. Komisjon märgib, et tarbijal on õigus lepingust taganeda. Kaupleja on müügilepingut oluliselt rikkunud. VÕS § 223 lg 1 kohaselt loetakse kaupleja müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas ka siis, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist. Antud juhul kaotas tarbija huvi toote vastu, kuivõrd alapärane asja parandamine ei parandanud viga ja avaldas ka soovi lepingust taganeda.

Tarbija on põhistanud ja tõendanud, et tal esines alus lepingust taganeda. VÕS § 189 lg 1 alusel lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

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/