

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08902
Otsuse kuupäev 16.12.2025
Komisjoni koosseis Mare Merimaa
Katrín Kuldkepp
Helena Tipka

Tarbija
Kaupleja Lux Eesti OÜ (11039548)

Tarbija nõue lepingust taganemine ja ostuhinna tagastamine

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

24.10.2024 ostis Tarbija tema kodus tehtud pakkumisel Lux Eesti OÜ-lt (edaspidi Kaupleja) tolmuimeja hinnaga 1370 eurot. Tarbija väidetel kinnitas Kaupleja esindaja müügi ajal, et tolmuimeja vajab hooldust vaid kord aastas, kõik hooldustööd teostatakse kodus ja need toimuvad ettevõtte kulul, st Tarbijale ei kaasne lisakulusid. Pärast kauba ostmist 2,5 kuu möödudes ummistus tolmuimeja filter, seade lakkas töötamast.

13.01.2025 pöördus Tarbija Kaupleja poole ning pidi kauba viima hooldusesse ja selle eest tasuma.

30.06.2025 vajas seadme filter taas väljavahetamist Tarbija kulul. Lisaks olid tolmuimejal ilmnenud järgmised puudused:

- 1) aku tühjenes kiiresti;
- 2) pärast seadme sulgemist kukkus mustus harjast põrandale;
- 3) plastosad olid nõrgad: toru murdus kergel kokkupuutel lauaotsaga.

30.06.2025 esitas Tarbija Kauplejale pretensiooni ja lepingust taganemise soovi.

Kaupleja vastas Tarbijale, et seadme filtrid vajasid vahetamist. See on täiesti tavapärane hooldusvajadus: filtrite eluiga sõltub otseselt tolmu kogusest ja kasutamissagedusest. Kuigi kasutusjuhend võib anda umbkaudse ajavahemiku on praktikas need erinevad iga kliendi puhul. Mõnel juhul tuleb filtrid vahetada sagedamini, eriti kui tolmu on palju või seadet kasutatakse tihti. Teleskooptoru kahjustus on mehaanilist laadi ja tuleneb kasutamisest, mitte tehasepoolest veast.

Masina seisukord on hea, remondi käigus ilmnunud vead ei ole tootmisdefektid ning seetõttu puudub alus masina tagasivõtmiseks.

Tarbija väidetel ei osanud ta selliste hoolduskuludega ja nii sagedaste väljaminekutega kauba ostmisel arvestada, sest talle sellist infot ei antud. Tarbija hinnangul ei ole ühegi kodumasina puhul eeldatav, et Tarbija peab seda iga paari kuu järel viima müügiesindusse või kauplusesse hoolduseks. Kuna Tarbijal ei ole varasemalt olnud vajadust viia ei väikese ega suure kodutehnikaga seotud seadmeid hooldusesse, ei saanud ta ise teada ega eeldada, et see võiks olla vajalik.

Vaidlusalune seade asub Tarbija väitel Kaupleja valduses, kuhu see pärast viimast hooldusesse viimist 28.07.2025 jäi.

Tarbija soovib seadme müügilepingust taganeda ning taotleb ostuhinna tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastuväidetel on nende kõikidel klientidel võimalus korra aastas saada tasuta hooldusteenust, mis aitab säilitada seadme töökindlust ja ennetada võimalikke rikkeid. Tegemist on tasuta teenusega, kuid loomulikult ei sisaldu selles kulumaterjalid (nt filtrid, tolmuksid), mis vajavad vahetamist vastavalt seadme kasutusagedusele ja keskkonnale. Nende eest tasub klient. Samuti ei kuulu tasuta teenuse hulka mittegarantiilised remonditööd või osad, mis on kulunud või kahjustatud mitte tootmisdefekti tõttu. Filtrid ja tolmuksid on seadme normaalse kasutamise käigus vahetatavad tarvikud, mille regulaarne vahetus on vajalik, et seade toimiks tõhusalt. See on tavapärane praktika kõikide sarnaste seadmete puhul ning vastutus nende vahetamise ja kulude eest lasub kasutajal. Tarbija saab filtreid ja tolmuksote vahetada ise. Selleks ei pea kasutama hooldusteenust.

Kulutarvikute hinnad on leitavad kodulehel, lisaks on võimalik Tarbijal tellida vajalike tarvikute regulaarne saatmine ilma postikuluta ja 10% soodsamalt. Tasuta hooldus toimub üldjuhul Kaupleja teeninduspunktis. Erandkorras võib seda pakkuda ka kliendi kodus, kuid see ei ole lubadus ega standardteenuse osa.

Kui seadmel ilmneb rike, mis ei ole seotud tootmisdefektiga, näiteks mehaaniline kahjustus, mis on tekkinud kasutamise käigus või on tolmuimejasse näiteks tõmmatud vett või ehitustolmu, siis see ei kuulu garantii alla. Antud juhul oli seadme teleskoopitoru kahjustus mehaanilist laadi ning ei viidanud tehaseveale. Selle asendamine toimub kliendi kulul, mis on kooskõlas garantii- ja hooldustingimustega. Müügiesindajad annavad toote tutvustamisel teavet seadme omaduste ja hooldusvajaduse kohta. Teadlik eksitamine ei vasta tõele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulunud poolte esindajad ning uurinud esitatud tõendeid ja materjale, leiab, et Tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab

tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses, s.o Tarbijale müüs vallasasjana tolmuimeja Kaupleja kui müüja, kes sõlmis lepingu oma majandustegevuses. Toode müüdi Tarbija kodus. Seega tegemist on väljaspool ärruume sõlmitava lepinguga VÕS § 46 lg 1 p 1 mõttes.

VÕS § 48 sätestab tarbija lepingueelse teavitamise kohustust. Tarbija väidatel teda teavitati, et seadme hooldus toimub kodus, seda ka filtrite vahetuse osas. Kaupleja on põhjendanud, et Tarbijat ei eksitatud ning filtrite vahetuseks ei pea hooldusse minema.

Varstolmuimeja kasutusjuhendi kohaselt filtrite töövõime säilitamiseks tuleb neid regulaarselt pesta. Sealjuures eelfiltrit kord kuus ja vahetada 6 kuu pärast ning põhifiltrit tuleb pesta 6 kuu jooksul ja vahetada 1 aasta pärast. Seejuures sagedasemal kasutamisel tuleb neid ka sagedamini puhastada ja vahetada.

Seega Tarbijal oli igati võimalus veenduda, et filtrite vahetus olenes nende kasutamise sagedusest. Asjaolu kohta, et filtrite eest ei pea ta maksma, ei ole esitatud mingit tõendit, et sellist infot talle seadme müümisel anti.

Asja lepingutingimustele vastavust tarbijalemüügi puhul sätestab VÕS § 217¹. VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt asi peab vastama lepingutingimustele. Eelnimetatud paragrahvi lõike 3 punkt 2 kohaselt 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 asjaolemusest 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.

Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustamise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem (VÕS § 218 lg 1). VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest.

Tarbija väidatel tegemist on lepingutingimustele mittevastava tootega, kuivõrd aku tühjeneb kiiresti, teleskooptoru murdus ning ta pidi maksma filtrite vahetuse eest.

VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Eelnimetatud säte kohaldub antud asjas, kuivõrd tegemist on tarbijalemüügi lepinguga ning Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni üheksandal kuul toote üleandmisest.

Tulenevalt VÕS § 218 lg-st 2² tuli Tarbijal anda Kauplejale võimalus vaidlusaluse toote lepingutingimustele vastavust kontrollida.

Kaupleja esindaja väidatel ei ole neil olnud võimalust vaidlusalust seadet üle vaadata. Tarbija on andnud erinevaid vastuseid kuhu ja millal ta seadme tõi. Ka komisjoni istungil ei osanud Tarbija esindaja vastata, kus seade asub. Seega ei ole Tarbija võimaldanud Kauplejale kontrollida seadet, et veenduda kas esineb mingi tootmisviga, sealjuures ka väidetud aku tühjenemise osas.

Kaupleja põhjendas, et tegemist ei ole tootmisdefektidega. Teleskooptoru murdus mehhaanilise vigastuse tagajärjel. Filtrite vahetus on Tarbija kohustus ning see ei ole lepingutingimuste mittevastavus. Komisjon nõustub Kaupleja vastuväidetega.

Tarbija nõuab ostuhinna tagastamist, mis on võimalik lepingust taganemise korral, kui Kaupleja on lepingutingimusi oluliselt rikkunud.

Kuivõrd komisjonile ei ole esitatud tõendeid, et Kaupleja on lepingutingimusi rikkunud, siis puudub õiguslik alus lepingust taganeda ja nõuda ostuhinna tagastamist.

Eeltoodust tulenevalt tuleb nõue jätta rahuldamata.

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

Mare Merimaa

Katrin Kuldkepp
Helena Tipka

/allkirjastatud digitaalselt/