

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15189  
Otsuse kuupäev 24.01.2026  
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija  
Kaupleja d.one Eesti OÜ (14908559)

Tarbija nõue Tarbija taganes lepingust.

### Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kauplejal on kohustus tarbijale tasuda 499 eurot.
3. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse.

### Asjaolud:

24. nov 2023 ostis Tarbija Kauplejalt fööni.

Tarbija avalduse kohaselt:

“Pöördusin 13.08.2025 tootja esinduspoodi Tallinnas, Maakri 19, kust toode on ostetud. Põhjus, et samal hommikul lõpetas toode töötamise. Kohapeal fikseeriti probleem mootoriga ning paluti pöörduda tootja poole. Emaili teel edastati info kuidas seda teha. Võtsin tootjaga ühendust, kuid tootjal on olemas ainult robotvestlus ning päris inimesega ei olnud võimalik kontakti saavutada. Siiski kinnitas robot, et minu probleem on võetud töösse ning esitati juhtuminumbr (mis on olnud mitmeid kordki jutuks ning müüja kinnitas, et see on hea märk, et ma selle sain). Järgmise kahe nädala jooksul ma ei saanud muud infot, kui roboti kinnitust, et nad on valmis saatma mulle uue toote, aga asendustoodet ei ole laos. Minu hinnangul võib tegu olla vanema mudeliga mida enam ei toodeta ning seda ei tule enam lattu. 17-18.09 läksin uuesti poodi, sest tootja oli valmis saatma toote Leetu ning olin valmis selle ise poodi viima. Seal kinnitati mulle, et 19.09 on Eesti müüjal tootjaga koosolek ning kinnitati, et probleeme on palju kuid 19.09 pidi saama probleem lahenduse ning garantii osas saab edasi liikuda. Jätsin toote poodi ning leppisime kokku, et nad saadavad selle vajadusel alates 22.09 Leetu, kui koosolek tootajaga on tehtud. Põhjust, miks saata toode Leetu ma täpselt ei tea - pidi kiirendama ehk lahendust, sest seal on mingi peakontor. Peale septembrit proovisin veel mitu korda juturobotilt infot saada, kuid asjatult. 2 vestlust juturobotiga on olemas ning edastatud ka tootajale (antud avaldusesse manusesse eraldi lisada ei saanud). Peale septembrit sain müüjalt 10.10 info, et probleemiga tegeletakse ning lubati lahendust. 20.10 kirjutas tootja, et probleemiga tegeletakse ning küsis uuesti arvet, see sai ka esitatud ning 20.10 teavitasin, et kui 30.10 ei ole probleemile lahendust, siis pöördun Tarbijakaitsesse ning teavitasin poodi, et olen suhelnud ka juristiga. Tänaeni, ehk 4.11 ei ole müüjalt mingit infot. Möödunud on peaaegu 3

kuud. Selle aja jooksul olen pidanud soetama uue fööni ning kuna Dyson reklaamib oma toodet kui juukseid vähe kahjustavat toodet ning see tõesti seda on, siis preagu olen kolme kuu jooksul oma juustele tekitanud suure kahju, sest tavaline foon rikub juukseid. Foon on minu jaoks oluline asi, kuid ma ei pidanud mõistlikuks osta kohe uut 500 eurost fööni ning kahjuks pole ka täna võimalik osta uut Dysonit, sest on väga ebaselge mis saab garatii alla mineva fööniga. Kinnitan, et tootja on algusest peale lubanud, et toode asendatakse ning seda ei parandata. Samuti sain infot, et on mitmeid kliente, kel on samasugune probleem, kuid D.one Eesti ei ole mind kuidagi aidanud, et antud probleemile lahendus saada. Olen pidanud kulutama mitmeid tunde ning käinud 2 korda Tallinna esinduses. Soovin saada uut töötavat toodet ning olen valmis esitama ka rahalise nõude augustis olnud juuste seisundi taastamiseks süvahoolduste või muu vajaliku näol. Mul puuduvad tootest pildid, sest toode pole minu käes ning sellel puudusid silmaga nähtavad probleemid - toode ei hakanud tööle ühendades selle elektrivõrku.”

Komisjoni sekretariaadi menetluse käigus sai Tarbija fööni Kauplejalt kätte, toode oli väidetavalt korras.

Tarbija täiendavate selgituste kohaselt:

“Sain seadme kätte 4.12.2025 ning proovisin seda koheselt paar minutit... 5.12 õhtul kell 18:30 hakkasin peale juuste pesu Airwrapiga juukseid kuivatama, kuid peale umbes 10 minutilist kasutamist lõpetas see töötamise. Kui neli kuud tagasi antud seade katki läks, siis see juhtus samuti keset kasutamist ning seade justkui “suri” vaikselt ära ja ükski tuli ei vilkunud. Seekord aga hakkas seade tegema korraks valjemat häält, punane tuli läks põlema ning lülitas end seejärel välja. Edastan video, mis on tehtud kohe peale seadme töötamise lõpetamist.”

Tarbija väidab, et on kasutanud fööni nõuetekohaselt.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja vastas:

"Teie pretensioonis sooviti seadme väljavahetamist eeldusel, et tootel esines tehniline rike ja see lakkas töötamast.

Pärast seadme vastuvõtmist teostas meie volitatud hooldusmeeskond täieliku diagnostika. Kontrolli käigus tuvastati, et seadme filtreid ei oldud puhastatud ega hooldatud vastavalt kasutusjuhendis toodud juhiste (lisatud pilt filtrist). Ebaõige või puudulik hooldus – eriti filtrite puhastamata jätmine – võib põhjustada seadme jõudluse langust või selle iseeneslikku väljalülitumist.

Hooldustehnikud puhastasid filtrid põhjalikult ning pärast hooldust töötab seade korrektselt ja tõrgeteta. Tootmis- ega tehnilisi defekte ei tuvastatud.

Kuna tõrke põhjustas puudulik hooldus, mitte toote defekt, ei ole meil võimalik teie taotlust rahuldada. Seetõttu peame keelduma seadme väljavahetamisest.

Tuletame lahkelt meelde, et regulaarne hooldus, sealhulgas filtrite puhastamine vastavalt

kasutusjuhendile, on vajalik seadme töökindluse tagamiseks ja garantii kehtivuse säilitamiseks.

Seade asub hetkel d. one Eesti OÜ salongis (Maakri 19/1, Tallinn) ja on valmis üleandmiseks."

### **Komisjoni põhjendus:**

Pooled on sõlminud müügilepingu.

Tarbijale üleantud seade lakkas töötamast. Kaupleja ei täitnud enda kohustusi seadme hoolduse ja remondi tagamiseks ning suunas tarbija suhtlema juturobotiga ning tootja esindajaga, suhtlus ei toonud väga pika aja jooksul mitte mingit tulemust. Sellega põhjustas kaupleja tarbijale olulisi ebamugavusi ja rikkus lepingut.

Tarbija on kauplejat puudusest VÕS § 220 kohaselt teavitanud.

Vastavalt VÕS § 217 prim lg 5 vastupidavus on asja võime säilitada tavapärase kasutamise korral oma funktsioonid ja toimivus. Kaupleja suunas tarbija puuduse kõrvaldamiseks tootja Leedu esindaja juurde ning tootja väitel ei olnud asjal midagi viga, kuid see lakkas taas töötamast pärast seda, kui tootja seadme tarbijale tagastas. Tootja esitas tõendamata väiteid, et seadmel ei olnud ühtegi puudust ja see oli puhastamata, Kuna seade pärast tootja poolset väidetavat puhastamist koheselt lakkas uuesti töötamast, on tegemist seadme puudusega, see ei ole vastupidav.

VÕS § 218 lg 2 tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Puudus ilmnis selle aja jooksul ja kaupleja ei ole tõendanud, et puuduse on põhjustanud tarbija. Arvestades puuduse iseloomu ja korduvust on tegemist puudusega, mis oli asjal juba selle üleandmise hetkel. Kaupleja väitel oli puudus selles, et seadet ei olnud puhastatud, kuid puudus ilmnis uuesti kohe, kui seade tootja poolt puhastati ja tagastati tarbijale, seega ei ole kaupleja väide puuduse põhjuse kohta usutav.

VÕS § 223 lg 1 p 1 ja 5 alusel on tarbijal alus lepingust taganemiseks, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud, või kui müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Kaupleja poolt pakutav puuduste kõrvaldamine ja müüdüd asjadega seonduv järelteenindus on väga puudulik ja põhjustab ebamugavusi. Tarbijal on alus lepingust taganeda ja nõuda seadme eest tasuta tagastamist.

Tarbija poolt on kauplejale esitatud lepingust taganemise avaldus, see on põhjendatud ja kehtib.

Tarbijal on VÕS § 189 alusel kohustus tarbijale tagastada müügilepingu alusel saadu ning tarbijal on kohustus kauplejale tagastada seade. Kaupleja peab korraldama seadme tagasivõtmise oma kulul, kui tarbija seadet ise ei tagasta. Kui kaupleja keeldub seadet tagasi võtmast on kaupleja vastuvõtuviivituses ja see ei mõjuta kaupleja kohustust 499 euro tagastamiseks tarbijale.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/