

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15922
Otsuse kuupäev 13.02.2026
Komisjoni koosseis Enn Tonka

Tarbija
Kaupleja Aktsiaselts Antista (10508414)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, ostusumma tagastamine 389.99 eurot.

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija esitas 17.02.2025 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija avaldas, et ostis 07.04.2023 kauplejalt robottolmuimeja Tefal S75 Animal care, millele kehtis garantiiaeg 2 aastat. Tarbija tasus tolmuimeja eest 389.99 eurot.

2024. aasta lõpus läks esmakordselt tolmuimeja katki (tolmuimeja hakkas ringitama ümber oma telje, põhjusesta kiirendama ja aeglustama ega alustanud koristust), ja tarbija viis 12.01.2025 kauplejale parandamiseks. Seade jäi ka pärast parandust vigaseks.

Uuesti viis tarbija seadme remonti 06.04.2025. Seade aga töökorda ei saanud.

2025. aasta oktoobris soovis tarbija seadet uuesti kauplejale parandada anda lootes et nad vaatavad seadme uuesti enda kuludega üle, kuid kaupleja sellest keeldus, kuigi seadme veateade appis oli täpselt samasugune nagu esimeselgi korral remonti viies - error W2.

Kaupleja nõustus seadme diagnostikasse saatma.

Novembri alguses saatis kaupleja vastuse, et diagnostika leidis seadmel olevat katki vasema ratta, kuid selle remondi eest peab tasuma tarbija, kuna varasemalt on parandatud ja vahetatud välja parema ratta mootor ja moodul. Tarbija kinnitusel sai ta alles siis teada, et esimesel korral vahetati välja just parem ratas. Varasemate remontide käigus tarbijat selles ei teavitatud.

Samuti on nii viimasel korral kui esimesel diagnostikasse saatmise korral ilmnenud seadmel sama veateade – error W2. Tarbija leiab, et robottolmuimeja on olnud sama probleemiga ja püsivalt katki/defektne alates detsembrist 2024, kui garantiiaeg veel kehtis. Hoolimata mitmekordsetest remonttöödest, ei ole kaupleja seadet ära parandanud ega asendanud.

Samuti on kaupleja keeldunud tarbijaga jagamast diagnostikateenistuse originaalseid ja täpseid kirjeldusi seadme seisukorrast. Pärast esimest remonttööd jagati tarbijaga infot, et seadmel asendati ratta mootor ja moodul (täpsustamata milline ratas ja mootor), siis alles pärast kolmandat

diagnostikat täpsustati, et tegu oli parema ratta mootoriga, ning toodi see ühtlasi põhjenduseks, miks nad käesoleval kolmandal korral ei nõustu remonttöid omal kulul tegema.

Veelgi enam, korduvate telefonikõnede jooksul on klienditeenindaja minuga jaganud infot, et seadme diagnostika on tuvastanud ka probleeme seadme laadija ning akuga, (mis on ka seadme kasutamise käigus ilmnenu), kuid sellekohast infot on hiljem klienditeenindus eitanud ning keeldunud ühtlasi väljastamast originaalkeelseid diagnostikateenuse kirjeldusi.

Tarbija soovib lepingust taganeda ning nõuab kauplejalt ostusumma täielikku tagastamist.

14.10.2025 pöördus tarbija kaupleja poole kirjaga, milles nõudis seadme tasuta diagnostikat ning vajadusel uut garantiiremonti või seadme väljavahetamist.

12.11.2025 kirjas kauplejale märkis tarbija, et tolmuimeja on olnud kolm korda remondis: 2025 aprillis põhiplaadi vahetus, 2025 jaanuaris vahetati elektroonikaplaat ja parempoolne ratas/mootor ja nüüd vasema ratta rike. Tarbija leiab, et tolmuimejal on ilmnenu kogu aeg üks ja sama rike, mida ei ole suudetud kõrvaldada. Tarbija märgib, et asja parandamisel müüja poolt algab aegumistähtaeg kõrvaldatud puuduse suhtes uuesti parandamisest arvates. Kolmanda remondi käigus on telefonikõnedest selgtnud, et varasemalt on olnud probleeme ka laadija ja akuga. Neid vigu ei kõrvaldatud ega asendatud ka seadme kahjustatud osa. Tarbija esitas selles kirjas kauplejale lepingust taganemise ja raha tagastamise nõude.

Kaupleja seisukoht:

14.10.2025 kirjas tarbijale selgitas kaupleja, et esimese juhtumi numbriks on S125-001395 - selle juhtumi raames oli seade suunatud volitatud teenindusse ning sellele teostatud diagnostika. Seadmele vahetati elektroonikaplaat ja ratta ning mootori moodul.

Teine juhtum oli registreeritud S125-010309 numbriga. Teenindusse saabumisel oli seade kontrollitud ning teenindus vahetas seadmel elektroonika komponendi. Vahetusse läks PCB Mainboard ehk põhiplaat.

Tarbija pöördus uuesti kaupleja poole 09.10.2025 kuupäeval viitega sellele, et seadmel esineb sama puudus. Selle kohta on olemas ka vastav märge kaupleja süsteemis. Juhtumi mustandi numbriks on S125- 030268.

Pretensiooni esitamise tähtaeg on möödunud, seetõttu ei ole meil alust seadmele tasuta diagnostikat pakkuda. Seadme saa tasu eest suunata kontrolli ning kui avastatakse, et seadmel esineb sama puudus, kõrvaldatakse see lisatasuta ning tagastatakse transpordi ja diagnostikakulud (60€ + 7,50€ + 7,50€) - seadme defekteerimise ja kahe suuna transpordi tasu. Eelmise remondi käigus vahetatud komponendile kehtib Teil kaheaastane pretensiooni esitamise õigus. Kui aga avastatakse, et viga seisneb teises komponendis, koostatakse hinnapakkumine seadme remondile.

07.11.2025 kirjas esita kaupleja tarbijale hooldustööde info: S125-010309 - põhiplaadi vahetus (SS-2230002567) S125-001395 - vahetatud elektroonikaplaat (SS-2230002567) ja parem poolne ratas/mootor (SS2230002556) S125-030268 - Tootja poolt volitatud teenindus tuvastas defekteerimise käigus rikke vasaku rattaga.

13.11.2025 kirjaskirja tarbijale selgitas kaupleja, et seade oli ostetud 07.04.2023 ning sellele kehtis 2-aastane pretensiooni esitamise tähtaeg. Viimase diagnostika käigus on osutunud defektseks komponent, mida varasemat juhtumite käigus ei olnud ja mida ka ei parandatud. 2-aastane pretensiooni esitamise tähtaeg lõppes 06.04.2025. Võimlik remont on tasuline.

Varasemates diagnostikates probleeme aku ja laadijaga leitud ei ole.

31.12.2025 saatis kaupleja komisjonile seisukoha tarbija nõude kohta. Kaupleja selgitas, et seadmetel esinevad veakoodid ei viita alati konkreetse varuosaga puudusele ja sama veakood ei tähenda alati sama puudust. Nimelt W2 veakood võib viidata erinevatele seadme töös esinevatele tõrgetele.

Esimese pöördumise (12.01.2025) juhtumi number on S125-001395 ja teise pöördumise (06.04.2025) juhtumi number on S125-010309. Tarbija ütleb oma avalduses järgnevat: "Seejärel viisin seadme uuesti garantiiremonti 06.04.2025, kui seadmele kehtis veel jätkuvalt garantii. Seade aga töökorda ei saanud ning probleem seadmega püsis samasugune (seade tegi ümber oma telje ringe, vahepeal kiirendas ja aeglustas ega alustanud koristust)." Sellest järeldub, et tarbija sõnul ei töötanud seade ka peale juhtumit nr. S125-010309, kuid sellest tarbija kauplejat ei teavitanud.

Ühtlasi ütleb tarbija, et soovis oktoobris tolmuimejat uuesti Euronicsisse remonti viia, lootes et nad vaatavad seadme uuesti enda kuludega üle, kuid Euronics keeldus sellest järjepidevalt, kuigi seadme veateade appis oli täpselt samasugune nagu esimeselgi korral remonti viies - error W2. Oktoobris registreeritud kolmanda juhtumi number oli S125-030268. Juhtumit registreerides kirjeldas tarbija puudust järgnevalt: "Lihtsalt tiirutab ringiratast, ümber enda telje. Ja siis lülitab iseennast välja, error kood W2. Sama probleem nagu eelmisel korral. 2 korda käinud remondis". Eelnev nähtub ka tarbija poolt allkirjastatud registreerimisaktist.

Asjaoludest nähtub, et tarbija sõnul puudust ei kõrvaldatud juhtumi nr. S125-010309 raames. Ühtlasi on eelmainitud juhtumi järel oleva puuduse kirjeldus sama, mis ka kolmanda juhtumi registreerides. Tarbija ei teavitanud kauplejat teise juhtumi järel, et puudus püsis või oli kõrvaldamata, Tarbija tegi seda rohkem kui kaks kuud hiljem. Nimelt teise juhtumi raames sai tarbija seadme tagasi maikuus ja uuesti pöördus oktoobris. VÕS § 220 lg 1 lause 2 järgi peab tarbija tarbijalemüügi korral teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada.

Tarbija sõnul ei jagatud temaga ka infot esimese kahe juhtumi järgselt. Kaupleja sellega ei nõustu. Nimelt esimese kahe juhtumi järel seadme väljastamise ajal allkirjastas tarbija väljastamise aktid, millelt nähtusid vahetatud varuosad. Eelmainitud aktid on lisatud ka manusesse. Kummastki aktist ei nähtu, et seadme parandamise ajal oleks vahetatud vasaku ratta mootorit.

Ostuarvest nr. 0000000032000090381 nähtub, et seade oli ostetud 07.04.2023. Seega sellest tulenevalt ei kehtinud seadmele enam 2025. aasta oktoobris kaheaastane pretensioonide esitamise õigus, mis tuleneb VÕS § 218 lg 2. VÕS § 218 lg 3¹ kohaselt, kui müüja parandab asja, algab käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud tähtaeg kõrvaldatud puuduse suhtes parandamisest arvates uuesti. Seega hakkas uus tähtaega kulgema parandatud puuduse suhtes. Esialgse kaheaastase pretensioonide esitamise õiguse raames polnud kauplejale teada, et vasaku ratta mootor oleks vigane olnud ja seda ei kinnitanud ka volitatud teenindus nagu nähtub esimese kahe juhtumi puuduste kõrvaldamisest (vasaku ratta mootorit ei vahetatud). Tarbija ei teavitanud ka kauplejat, et

puudus pole kõrvaldatud teise juhtumi järel VÕS § 220 lg 1 lause 2 sätestatud tähtaja jooksul, vaid tegi seda rohkem, kui kaks kuud hiljem ja rikkus ka sellega oma kohustust.

Seega eelnevast tulenevalt pole kauplejal alust rahuldada tarbija nõuet, kuna tarbija on rikkunud seadusest tulenevat kohustust ja kolmandal juhtumil oli vigane vasaku ratta mootori, mida pole varasemalt vahetatud ega polnud ka puudust tuvastatud antud varuosal.

Hea tahte märgina ja sooviga jõuda tarbijaga rahumeelse ning kiirema lahenduseni, on kaupleja nõus loobuma kolmanda juhtumi käsitlestasust ja transpordiga seoses tekkinud tasu võtmisest ning pakkuma tarbijale võimalusel personaalset hinda uuele robottolmuimejale. Tehtud pakkumine kehtib, kuni juhtumi komisjoni jõudmiseni.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega, sellele lisatud ja menetluse jooksul esitatud dokumentaalsete tõenditega ning kaupleja seisukohtadega ja hinnanud tõendeid kogumis leidis, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Poolte vahel oli sõlmitud tarbijalemüügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 ja 4 tähenduses. 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 ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses.

Tarbijalemüügi puhul tuleb kaupleja vastutuse kindlaksmääramise juhinduda müüja vastusust reguleerivatest võlaõigusseaduse sätetest. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2² on sätestatud, et 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. VÕS § 218 lg 3¹ kohaselt, kui müüja parandab asja, algab eelmärgitud kaheaastane tähtaeg kõrvaldatud puuduse suhtes parandamisest arvates uuesti.

Tarbija väidab, et tolmuimejal on mitu korda avaldunud täpselt sama puudus ja seega remont pole õnnestunud. Tarbija selline väide ei ole tõenditega kinnitamist leidnud. Komisjonile esitatud 16.02.2025 väljastamise aktist nr S125-001395 selgub, et tehtud parandustööd oli seotud tolmuimeja parempoolse rattaga. Vasakpoolsest rattast juttu ei ole. Ka 19.05.2025 väljastamise aktis nr S125-010309 ei ole vasakpoolse rattaga seonduvaid töid ja varuosi märgitud. Mõlemal aktil on tarbija allkiri, seega ei saa nende sisu olla tarbija jaoks üllatav. Tarbija avaldusele lisatud kaupleja 07.11.2025 hinnapakumise nr S125-030268-1 kohaselt tuvastas tootja volitatud teenindus rikke vasaku rattaga. Varasema remondi käigus vahetati parempoolne ratas/mootor. Rikked ja juhtumid ei ole omavahel seotud. Seega tolmuimeja vasakpoolse rattaga seonduvaid rikkeid ei ole ka varem parandatud ja selle ratta osas ei saa kohaldada VÕS § 218 lg 3¹.

Tolmuimeja suhtes kehtis VÕS § 218 lg 2 sätestatud müüja vastutuse kaheaastane tähtaeg asja lepingutingimustele mittevastavuse korral. Kui lepingutingimustele mittevastavus ilmneb pärast

kaheaastase tähtaja möödumist, vabaneb müüja vastutusest, tema vastu ei saa seega esitada õiguskaitsevahendeid. Tolmuimeja osteti 07.04.2023. Müüja vastutuse kaheaastane tähtaeg lõppes 06.04.2025. Seega oktoobriks 2025 ei pea kaupleja vastutama ilmnedu võivate puudust eest.

Kaupleja käsitus puudustest teatamise korrast ja tähtaegadest on õige. Vaidluses tarbijaga ei ole see aga rakendatav, sest etteheidetavaks puuduseks on seadme vasakpoolse ratta defektid, mis ei puuduta varem tehtud parandusi.

Tarbija kinnitab avalduses, et seadme diagnostika on tuvastanud ka probleeme seadme laadija ning akuga, (mis on ka seadme kasutamise käigus ilmnenu). Seoses aku ja laadijaga ei ole tarbija kunagi kauplejale nõuet esitanud. Kaupleja kinnitab vastuses komisjonile, et varasemated diagnostikates ei ole aku ja laadija probleeme tuvastatud. Seadme aku ja laadijaga seonduva osas komisjon seisukohta võtta ei saa.

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

Enn Tonka

/allkirjastatud digitaalselt/