

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-17368  
Otsuse kuupäev 21.02.2026  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Aktsiaselts Antista (10508414)

Tarbija nõue Tarbija soovib taganeda lepingust ja saada tagasi 719.99 eurot.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 719.99 eurot.
2. 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:

27. märtsil 2025 ostis Tarbija Kaupleja e-poes nõudepesumasina. Nõudepesumasina Zeolith ventilaator teeb algusest peale hirmus valju häält, ventiaalorit on vahetatud, kuid heli tuleb koguaeg tagasi. Masin peaks olema reklaamtekste uskudes vaiksem kui tavapärane nõudepesumasin, aga kõrge pinin teeb masinast kõige lärmakama nõudepesumasina, millega on Tarbija kokku puutunud (ka sõprade eriti soodsad nõudepesumasinad teevad masinale omast vaid "veevulinat", ei ühtki muud kõrvalist kõrgesageduslikku pininat/ heli).

### Kaupleja seisukoht:

Tarbija sõnul teeb ventilaator hirmus valju häält ning seda on vahetatud, kuid heli tuleb tagasi. Samuti nähtub kirjavahetusest, et tarbija on mõõtnud heli, kuid ebaselge on, millisel viisil. Täpsustame esialgu, mida on mürataseme all peetud silmas toote kirjelduse juures. Siinkohal on oluline ka välja tuua, et vaidluse all oleva seadme müra tasemeks on märgitud 39 dB (energiamärgis on lisatud manusesse), mitte 32 dB.

Müratase nagu ka energiatarbimine kuulub seadme tüübikatsetuste nimistusse ning neid katseid teevad tootjad või akrediteeritud asutused. Konkreetse seadme mürataseme mõõtmise puhul oleks tegu siduva mõõtmisega ehk mõõtmise tulemused on omistatud konkreetsele mudelile. Siduvaid mõõtmisi tohib teha, vaid valmistaja nõusolekul ja akrediteeritud asutuses. Seega seadme mürataseme mõõtmine eeldab konkreetseid tingimusi, mida kodumajapidamine ega volitatud

teenindus ei oma.

EL energiamärgisel, vastavalt määrusele (EL) 2019/2017 näidatud mürataseme puhul on tegu helivõimsusega (kodumajapidamises kasutatavate nõudepesumasinate tekitatud müra suhteline võimsus, mida väljendatakse ühikutes dBA nulltaseme 1 pW suhtes), kuid tarbijal kodus keskkonnas on mõõdetav, vaid helirõhk. Helivõimsus on objektiivne suurus, mis mõõdab kogu helienergiat, mida nõudepesumasin välja annab. Tüübikatsetustes mõõdetakse nõudepesumasina helivõimsust kontrollitud keskkonnas, et määrata kindlaks konkreetse seadme poolt tekitatav helienergia ilma väliste faktoriteta. Seevastu helirõhk näitab, mis on mõõdetav tarbija kodus, mida tegelikult kuulaja kõrv tajub. Helirõhuga mõõdetakse õhu rõhukõikumist kindlas asukohas. Kodus mõõdetud heli sõltub paljudest teguritest, nagu kaugus nõudepesumasinast, ümbritsevad keskkonna kujud, mööbel, seinte materjal jne. Kodus mõõdetud heli võibki erineda tootja märgitud väärtusest, kuna seda mõjutavad täiendavad tegurid (nt. mööblist leviv vibratsioon suurendab mürataset).

Tarbija poolt lisatud manuses olevast kirjavahetusest ka nähtus, et ta mõõtis kodus helirõhku 132 minutilise automaatprogrammi vältel. Eelmainitud määruse lisa 4 kohaselt kodumajapidamises kasutatava nõudepesumasina mudeli õhus levivat müra mõõdetakse programmi „eco“ kohaselt ja nimimahutavusel. Energiamärgisest nähtub, et programmi „eco“ kestvus on 3 tundi ja 20 minutit ehk 200 minutit, kuid mitte 132 minutit. Siinkohal on juba vastuolu mõõdetud tingimustes, millest tulenevalt ei ole tarbija mõõdetud tulemused arvestatavad.

Teisalt soovime rõhutada, et tegu integreeritava nõudepesumasinaga. Integreeritud nõudepesumasinad erinevad vabaltseisvatest seadmetest selle poolest, et seade on jäigalt ühendatud köögimööbli konstruktsioonidega. See võib mõjutada heli levikut ja tajutavust märkimisväärselt. Integreeritud seadmete puhul võib heli võimendada läbi köögimööbli konstruktsioonide. Uksepaneeli jäikus, kinnituste pingestatus või mööbli resonants võivad muuta heli tajutavamaks. Samuti mõjutab heli tajumist ka ruumi akustiline resonants. Nimelt köögi akustika, ruumi suurus ja kõvad pinnad võivad kõrgsageduslikke helisid veelgi võimendada. Seega kokkuvõtvalt võivad mööblipaneelid toimida kui resonantsplaadid, mis võimendavad heli ja vahel ka muudavad selle iseloomu. Lisaks sellele kapisisene õõnsus toimib kui helikamber, kus teatud sagedused võimenduvad. Sarnane nähtus tekib ka, kui muusikat mängiv telefon panna potti.

Tarbija on toonud ka näite sõiduki kütusekulu kohta. Kui kütusekulude vahe on kümne kordne, siis võib tõesti esineda puudus, kuid kõrvalekalded on lubatud ka mõõdetud keskmise kütusekulu puhul. Nimelt kütusekulu mõõdetakse sõidukite puhul nüüdseks kahe erineva normi järgi (NEDC ja WLTP). Kui isik mõõdaks oma keskmist kütusekulu lumisel teel, kus see on 8l/100km kohta, siis see on normaalne kõrvale kaldumine, kuna mõõdetakse teises keskkonnas. Samuti mõjutab kütusekulu mõõtmiseid ka liikluse tihedus, rehvi, velje suurus ja muud muutujad. Seega ei saa ka siinkohal tugineda, et sõidukil esineb puudus, kui kütusekulu on pelgalt erinev kuulutuses märgitud.

Ühtlasi ei tuvastanud viimasel korral volitatud teenindus seadmel puudusi, millest järeldub, et seade vastab lepingutingimustele (manusesse lisatud teeninduse akt).

Seega kokkuvõtvalt oleme seisukohal, et seade vastab deklareeritud mürataseme näitajatele. Kõrgsageduslik heli tuleneb seadme tavapärasest tööpõhimõtetest ja paigaldustingimustest. Samuti teenindus ei ole tuvastanud tehnilist rikut ehk antud hetkel ei esinenud seadmel mittevastavusi

lepingutingimustele. Sellest tulenevalt oleme hinnangul, et tegu on pigem subjektiivse tajuküsimusega, mitte defektiga

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseseaduse § 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 nõudepesumasina.

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

Kaupleja parandas toodet mitmel korral. Asjas esitatud materjalidest nähtub, pooled vaidlevad sisuliselt heli üle, kas masin vastab lepingutingimustele heli osas.

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 kauplajat.

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.

VÕS näeb ette, et tarbijalemüügi puhul ei vasta asi lepingutingimustele, kui asi ei vasta omadustele, mida tarbija võis tavaliselt oodata, arvestades asja olemust ja asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja kohta avalikult esitatud teavet, sealhulgas ja eelkõige reklaami või etikette. See säte baseerub Euroopa Liidu tarbijamüügi direktiividel, mille eesmärk on siduda müüja vastutus toote kohta avaldatud turundusväidetega.

Antud esitatud tõenditest nähtub, et vaidlusaluse Bosch nõudepesumasina müratasemeks on avalikes spetsifikatsioonides ja energiamärgisel deklareeritud 39 dB.

Samas on oluline, et asja lepingutingimustele vastavuse hindamisel on määrava tähtsusega see, millist kvaliteeti ostja võis ja sai mõistlikult oodata. 700+ eurot maksev premium seade, millel on toodud 39 dB, loob tarbijale õigustatud ootuse, et seadme tööheli on ruumis vaikne.

Kui selline premium-klassi seade emiteerib aga püsivalt või märkimisväärse osa pika tsükli vältel selgelt eristuvat, tonaalset pininat, ei vasta seade VÕS mõttes oodatud ja avalikult reklaamitud omadustele.

Antud juhul anti seade tarbijale üle. Tarbija teavitas kaupleja esindajat (hoolduskeskust) puudusest 22. mail 2025. Seega kaks kuud pärast ostu sooritamist. Järelikult kehtib antud juhul VÕS-ist tulenev eeldus, et puudus (või selle tekkepõhjus) eksisteeris juba seadme üleandmise hetkel.

Tõendamiskoormus lasub kauplejal. Kaupleja on kohustatud esitama tõendid selle kohta, et: a) väidetavat puudust (ebatavalist müra) tegelikult ei eksisteeri; või b) see on tekkinud eranditult tarbija ebaõige tegevuse (nt vale paigaldus) tagajärjel; või c) seadme reaalselt emiteeritav müratase vastab täielikult antud seadme tehnilistele parameetritele ja normatiividele.

Kaupleja väitis, et volitatud teenindus ei tuvastanud seadmel “tehnilist riket” ning seade on töökorras. Komisjon märgib, et vaidluse keskmes on tarbija väidetav ebatavaline ja häiriv müra (kõrgsageduslik pinin/“surin”), mitte küsimus, kas seade üldse peseb nõusid.

Toimikus olevatest Arwest OÜ garantiiremondi dokumentidest nähtub, et müra kaebuse tõttu vahetati seadmel Zeolith-süsteemi ventilaator (varuosa kood 12038762) kahel korral: töökäsu nr 358356 raames (vastuvõtt 22.05.2025; töö teostus 27.08.2025) ning töökäsu nr 372532 raames (vastuvõtt 09.09.2025; töö teostus 01.10.2025). Hoolimata sellest registreeris tarbija 27.10.2025 uuesti sama sisulise kaebuse (töökäsk 378665), mille kohta teenindus märkis “kontrollitud, testitud, korras”.

Osapoolte e-kirjavahetusest nähtub, et kaupleja edastas 11.12.2025 volitatud teeninduse tagasiside, mille kohaselt mürataseme hindamiseks “uuringud peavad toimuma spetsiaalsete asutuste juures ning spetsiaalsetes tingimustes” ning palus tarbijal esitada “ametlik dokument, kus on kinnitatud

antud mõõtmised”. Sellest järeldub, et kaupleja ega volitatud teenindus ei ole vaidluses esitanud konkreetse seadme kohta standardtingimustes tehtud müramõõtmist või muud objektiivset akustilist ekspertiisi, mis tarbija väited müra kohta ümber lükkaks.

Kuna mittevastavus (müra) ilmnes ühe aasta jooksul asja üleandmisest, kohaldub VÕS § 218 lg 2<sup>2</sup> eeldus, et mittevastavus oli olemas üleandmisel, kui see ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Kaupleja ei ole seda eeldust ümber lükanud. Arvestades, et puudus ilmnes vaatamata müüja püüdlustele asi lepingutingimustega vastavusse viia (kaks ventilaatori vahetust), on täidetud VÕS § 223 lg 1 p 3 ning tarbijalemüügi korral eeldatakse mittevastavuse olulisust (VÕS § 223 lg 5). Seetõttu on tarbijal õigus müügilepingust taganeda.

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/