

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-17206
Otsuse kuupäev 23.02.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Dlb Trading OÜ (11791329)

Tarbija nõue Asja parandamine, asendamine või lepingust taganemine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kaupleja on kohustatud toote parandama või kui parandamine ei ole teostatav, asendama selle uue samaväärse seadmega.

Kui kaupleja ei paranda ega asenda seadet mõistliku aja jooksul, on tarbijal õigus lepingust taganeda ja nõuda ostusumma 397,82 euro tagastamist.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamisele järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohutule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija soetas 11.09.2024 kaupleja e-poest robottolmuimeja Xiaomi X20 Plus ning tasus selle eest koos saatmiskuluga 397,82 eurot.

Tarbija avalduse kohaselt ilmnis seadmel novembris 2025 rike – üks vedavatest ratastest ei liikunud ühes suunas, mistõttu seade ei suutnud iseseisvalt laadimisjaama naasta. Kuna seadmel oli kehtiv garantiiaeg, pöördus tarbija kaupleja poole ning saatis seadme garantiiremonti.

10.12.2025 väljastatud garantiiteenuse akti kohaselt tuvastati seadme elektroonika ja muude komponentide niiskuskahjustus, mis ekspertiisi hinnangul ei olnud tootmis- ega materjaliviga. Aktis märgiti, et kahjustus võis olla põhjustatud niiskuse, tõenäoliselt looma uriini sattumisest seadmesse. Remont tunnistati ebaökonomseks ning pakuti tasulist asendust hinnaga 381 eurot.

Tarbija ei nõustunud ekspertiisi järeldustega. Tarbija väitel on seadet kasutatud kodustes tingimustes sihipäraselt ning seda ei ole üle ujutatud ega ebaõigesti kasutatud. Tarbija sõnul võeti seade pärast tagastamist lahti ning selle sisemuses ei tuvastatud niiskuskahjustusi, vaid tolmu sattumist sisemusse kohast, mis ei peaks seda läbi laskma. Tolmu eemaldamise järel hakkas seade

taas tööle ning töötab siiani. Tarbija hinnangul viitab see konstruktsioonilisele puudusele ning asjaolu, et garantiiremonti ei teostatud, oli põhjendamatu.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et tagasi saadetud masin sai ka enda poolt lahti võetud (teostas inimene, kes on töötanud tootearendus insenerina mitte siiski garantiiremondi tehnikuna) ja olukord üle kontrollitud. Masina lahtivõtmisel selgus, et sisemuses ei esinenud mingeid veekahjustusi, vaid sisemusse oli sattunud tolmuosakesi sealt avast, mis ei peaks neid läbi laskma. Peale tolmuosakestest puhastamist hakkas masin jälle tööle ja töötab siiani laitmatult. Robottolmuimeja sai vaid puhastatud, ühtki varuosa talle ei ole lisatud. Seega viga, et ta imab tolmu sisse sealt, kust seda teha ei tohiks, on alles ja võib viia uue rikkeni.

Kuna masinat oli võimalik parandada vaid tolmust puhastamisega, siis oli selle garantiiremonti võtmata jätmine vale põhjendusega viga. Kindlasti oleks garantiiremondis saadud kõrvaldada ka tihendi läbilaskvuse puuduse.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas, et tarbija tellis märgpuhastusega robottolmuimeja Xiaomi X20 Plus 11.09.2024. Kaupleja kinnitusel pöördus tarbija nende poole novembris 2025, väites, et seade ei tööta korrektselt ning üks vedavatest ratastest ei liigu ühes suunas, mistõttu ei suuda seade iseseisvalt laadimisjaama naasta.

25.11.2025 edastas tarbija seadme kaupleja juhendamisel garantiiremonti. 10.12.2025 laekunud garantiiremondi hinnangu kohaselt tuvastati seadme kontrollimisel, et seadme elektroonika ja muud komponendid olid niiskuskahjustusega. Garantiiteenuse aktis on märgitud, et kahjustused ei ole põhjustatud tootmis- ega materjaliveast, vaid on tekkinud seadme ebaõige kasutamise tagajärjel ning niiskuse sattumisest seadmesse sinna, kus seda ei peaks olema.

Ekspertiisi järelduses on märgitud, et niiskuskahjustus võis olla tingitud tõenäoliselt looma uriinist. Remondiettevõtte hinnangul ei kuulu selline kahjustus garantii alla ning komponentide remont on ebaökoonoomne. Tarbijale pakuti seadme tasulist asendust summas 381 eurot koos käibemaksuga.

Kaupleja esitas menetluses garantiiteenuse akti ning seadme lahtivõtmisel tehtud fotod, mis nende hinnangul kinnitavad niiskuskahjustuse esinemist. Kaupleja leidis, et ettevõtte ei vastuta puuduste eest, mis on tekkinud pärast asja üleandmist ning mis on põhjustatud ostja tegevusest või asja ebaõigest kasutamisest. Kuna ekspertiisi käigus tuvastati, et kahjustus ei ole käsitatav tootmisdefektina, puudub kauplejal õiguslik ja faktiline alus toote parandamiseks, asendamiseks või müügilepingust taganemiseks garantiikorras.

Kaupleja märkis, et tarbijale on edastatud ekspertiisi tulemused ja selgitused ning täiendavaid tõendeid, mis seaksid kahtluse alla tehnilise hinnangu objektiivsuse või põhjendatuse, ei ole esitatud. Kaupleja jäi oma seisukoha juurde ning ei nõustunud tarbija nõudega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna

leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Vaidlus puudutab märgpuhastusega robottolmuimeja riket ning seda, kas kaupleja vastutab ilmnenud puuduse eest. VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab asi vastama lepingutingimustele ning olema sobiv sihtotstarbeliseks kasutamiseks. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Käesoleval juhul ilmnes rike ligikaudu 14 kuu möödumisel asja üleandmisest, mistõttu kehtib jätkuvalt seadusest tulenev müüja vastutus.

Kaupleja tugineb garantiiremondi aktile, mille kohaselt tuvastati seadme elektroonika ja muude komponentide niiskuskahjustus ning ekspertiisi hinnangul ei olnud tegemist tootmis- ega materjaliveaga. Aktis on märgitud, et kahjustus võis olla põhjustatud niiskuse sattumisest seadmesse ning tõenäoliselt looma uriinist. Samuti on esitatud seadme lahtivõtmisel tehtud fotod.

Komisjon märgib, et VÕS § 218 lg 2 kohase eeldusnormi ümberlükkamiseks peab kaupleja tõendama, et puudus on tekkinud pärast asja üleandmist ning on põhjustatud tarbija tegevusest või muust müüjast sõltumatust asjaolust. Esitatud garantiiteenuse aktis on viidatud niiskuskahjustusele, kuid akt ei sisalda üksikasjalikku tehnilist analüüsi selle kohta, millisel viisil niiskus seadmesse sattus, kas tegemist oli välise vedeliku otsese sattumisega seadme sisemusse või võis kahjustus olla seotud seadme konstruktsiooniga, sealhulgas märgpuhastuse funktsiooniga. Märgitud oletus „tõenäoliselt looma uriin“ ei ole tõend, vaid hüpotees, mida ei ole täiendavate objektiivsete andmetega mitte mingil kujul kinnitatud. Vastavalt toote tehnilisele kirjeldusele on tegemist täisautomaatse robottolmuimejaga, millel on automaatne mopipatjade pesemine ja õhkkuiatus; vett lisatakse vaid ettenähtud paaki, mis asub seadme laadimisjaamas, samuti toimub laadimisjaama abil automaatne prügi tühjendamine. Lisatud fotodelt selgub, et seadme sisemuses on hulgaliselt prügi, mida seal olema ei peaks, arvestades, et seade on isepuhastusfunktsiooniga. Kaupleja ei ole tõendanud, et seadme seisund tuleneb seadme valest kasutusest mitte selle konstruktsiooni vigadest.

Komisjon arvestab ka asjaolu, et tegemist on märgpuhastusega seadmega, mille tavapärane kasutus eeldab vee kasutamist. Seetõttu peab selline seade olema konstruktsiooniliselt kaitstud niiskuse sattumise eest kriitilistesse komponentidesse. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis välistaksid konstruktsioonilise puuduse või tihendite ebapiisavuse võimaluse.

Tarbija selgituste kohaselt ei tuvastatud seadme lahtivõtmisel ulatuslikke niiskuskahjustusi ning pärast tolmu eemaldamist hakkas seade taas tööle. Kuigi tarbija poolt tehtud kontroll ei ole käsitatav sõltumatu ekspertiisina, seab see kahtluse alla kaupleja väite, et tegemist oli ulatusliku niiskuskahjustusega, mis muudaks seadme remontimise ebaökonoomseks.

Komisjon leiab, et kaupleja ei ole tõendanud, et puudus oleks tekkinud tarbija tegevuse või tegevusetuse tulemusena. Arvestades, et tegemist on tootega, mis oma sihipäraseks funktsioneerimiseks kasutab vett, siis üldine viide niiskuskahjustusele ilma selge põhjenduse ja põhjusliku seose tõendamiseta tarbija tegevusega ei vabasta müüjat vastutusest.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt on tarbijal õigus nõuda asja parandamist või asendamist. Parandamine või asendamine peab toimuma mõistliku aja jooksul ja tarbijale ebamugavusi põhjustamata. Käesoleval juhul keeldus kaupleja garantiiremondist ning pakkus üksnes tasulist asendust, mistõttu ei täitnud ta oma kohustust puudus tasuta kõrvaldada.

Seetõttu on tarbijal õigus nõuda esmalt asja parandamist või asendamist. Kui kaupleja ei kõrvalda puudust mõistliku aja jooksul või see ei ole võimalik, on tarbijal õigus lepingust taganeda VÕS § 223 lg 1 p 3 ja p 4 alusel ning nõuda ostusumma tagastamist. Mõistlikuks ajavahemikuks tuleb üldjuhul pidada 30 päeva.

Eeltoodust tulenevalt leidis komisjon, et tarbija avaldus on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/