

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-14597
Otsuse kuupäev 25.02.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Dlb Trading OÜ (11791329)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale 659 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:

Tarbija soetas 12.09.2024. a kaupleja e-poest kaup24.ee robottolmuimeja Deebot T20 Omni (arve nr 4014208) maksumusega 659 eurot.

Tarbija teavitas 02.09.2025. a kauplejat tootel ilmnenud puudusest ja andis masina kauplejale ülevaatamiseks ja remonti 08.09.2025. a. Tarbijale 08.10.2025. a väljastatud garantii teenuse akti järgi on roboti põhihari ja korpus mehaaniliselt kahjustatud, mehaanilised kahjustused ka veepaagil. Garantii teenuse akti järgi ei ole tegemist garantiijuhtumiga.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustu ja on lasknud seadme üle vaadata teisel pädeval spetsialistil. Kuura OÜ esindaja on hinnanud nii veepaagi kui ka roboti põhiharja kahjustusi ja leidnud, et veepaagi kahjustus viitab materjali sisemisele pingele, mitte välisele jõule ja kuivõrd kasutaja ei saa roboti harja valesti paigaldada, on tegemist konstruktsioonivea või materjali väsimisega.

Mõlemate probleemidega on deebotite puhul samu probleeme maailmas ennegi palju esinenud ja need on garantii korras korda tehtud. Sõltumatu spetsialisti hinnangul tuleb masinale paigaldada uus põhiharja korpus koos põhiharjaga ja vahetada välja veepaak.

Kaupleja seisukoht:

Klient soetas toote 21.09.2024. 08.09.2025 teavitas klient ettevõtet, et toote kasutamisel on ilmnenud puudused, märkides muuhulgas järgmist: „veepaagi igapäevasel kasutamisel tekkisid kriimustused, ka harjahoidik ei hoiu harja korralikult kinni“. Klient edastas toote ettevõtte garantii remonti kontrolli teostamiseks.

Toote garantiikontrolli tulemusel, vastavalt 08.10.2025 koostatud garantiiremondi hinnangule, tuvastati visuaalsel kontrollil, et robottolmuimeja põhihari ja korpus on mehaaniliselt kahjustatud. Samuti esinesid veepaagil nähtavad kahjustused, sealhulgas praod. Eeltoodust tulenevalt ei ole tegemist garantiijuhtumiga ning ettevõttel puudub kohustus pakkuda kliendile toote tasuta remonti või ostusumma tagastamist.

Ettevõtte 08.10.2025 garantiiremondi akt tugineb toote tootja volitatud teeninduse AS ELKO Grupa poolt koostatud ja dokumenteeritud kontrolli- ja testitulemustele, mis sisaldavad ka pilte toote defektide kohta.

Klient ei nõustunud tootja volitatud teeninduse järeldustega ning lasi toote üle vaadata teisel spetsialistil Kuura OÜ-s. Ettevõtte on kliendi poolt esitatud Kuura OÜ aktiga tutvunud, kuid ei pea võimalikuks oma seisukoha muutmist ning jääb tootja volitatud teeninduse AS ELKO Grupa esitatud järelduste juurde.

Ettevõtte soovib veelkord välja tuua enda hinnangu, et toote kahjustused on mehaanilist laadi, mis on selgelt nähtavad ka AS ELKO Grupa koostatud aktile lisatud piltidel. Eelkõige on piltidel näha, et põhiharjalt puudub osa, mistõttu ei püsi hari seadmes korrektselt. Puuduvad või katkenud detailid ei kuulu tootja garantii alla. Samuti on piltidel näha veepaagi kriimustused ja praod, mis on ilmselgelt tekkinud mehaanilise mõjutuse tagajärjel ning ei viita tootmisveale.

Eeltoodust tulenevalt leiab ettevõtte, et kliendi esitatud nõue ei ole põhjendatud ning ettevõtte puudub kohustus toote tasuta remontida või ostusummat tagastada.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 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 tolmuimeja.

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 kauplejat puudustest.

Asjas esitatud materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat seadmel ilmnenud puudustest (veepaagil esinevad mõrad/kriimud ja harjahoidik ei hoi a harja korralikult kinni). Kaupleja edastas seadme AS ELKO Grupa hooldusesse. 06.10.2025 koostatud RMA inseneri akti kohaselt tuvastati visuaalsel vaatlusel põhiharja, roboti korpuse ja veepaagi mehaanilised kahjustused (sh nähtavad praod). Aktis järelitati, et tegemist ei ole garantiijuhtumiga. Kaupleja edastas tarbijale 09.10.2025 e-kirjaga 08.10.2025 koostatud "Garantii teenuste akti", mille kohaselt keelduti tasuta remondist väidetavate mehaaniliste vigastuste tõttu. Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ning võttis 11.10.2025 seadme kauplejalt tagasi. Tarbija selgitas, et veepaagi pragu on tekkinud loomulikust kasutusest (veepaagi eemaldamine ja tagasipanek) ning põhihari on kulunud kasutusotstarbeliselt. Tarbija lasi seadme üle vaadata Kuura OÜ spetsialistil. Kuura OÜ 01.12.2025 defekteerimise aktis tuvastati, et veepaagi esiküljel olev vertikaalne pragu on tüüpiline *stress cracking* ehk materjalipingest tingitud murdumine. Ekspert järelitas, et tegemist on konstruktsioonivea või materjali väsimisega, mida on antud mudelil esinenud laialdaselt. Kaupleja tarbija tellitud hinnanguga ei nõustunud.

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 kokkulepitud 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 ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Materjalidest nähtub, et tarbija teavitas defektiga tootest kauplejat.

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.

Kuna puudus ilmnis vähem kui ühe aasta jooksul pärast asja üleandmist, lasub seaduse kohaselt

puuduse tekkepõhjuse tõendamiskoormis kauplejal. Kaupleja peab ümber lükkama seadusest tuleneva eelduse, tõendades, et seadme kahjustused on tekkinud tarbija süül (nt väärkasutamise või ebaõige hoolduse tagajärjel).

Kaupleja keeldumise aluseks on AS ELKO Grupa 06.10.2025 koostatud akt, mis piirdub üldsõnalise konstateeringuga: "visuaalsel kontrollil leiti, et põhihari ja roboti korpus olid mehaaniliselt kahjustatud. Veepaagil on samuti mehaanilisi kahjustusi, sh nähtavaid pragusid". Akt ei sisalda tehnilist analüüsi ega põhjendust selle kohta, *millise* välise jõu või tarbijapoolse vale käsitlemise tagajärjel kahjustused tekkisid. Komisjon märgib, et pelk sõna "mehaaniline" ei välista iseenesest tootmis- või materjaliviga, kuna ka materjaliväsimus ja sisepinged avalduvad füüsilise purunemisenähtusena.

Tarbija esitatud Kuura OÜ 01.12.2025 akt on seevastu detailsemalt ja tehniliselt argumenteeritud. Sõltumatu meister on tuvastanud, et veepaagi pragu ei alga välisest löögipunktist ning sellel puuduvad välisele mehaanilisele löögile viitavad täkked või kriimud praos servades. Nähtus on identifitseeritud kui *stress cracking* (materjalipingest tingitud murdumine), mis on iseloomulik PC/ABS plastidele konstruktsiooni liigse survepunkti või temperatuuri/veesurve kõikumise tõttu. Lisaks tuvastas ekspert korpusel väiksemad stressijooned, mis kinnitavad materjali väsimust. Põhiharja puhul tuvastati, et kinnituspuksi kulumise tõttu töötab hari vale nurga all, põhjustades poolringja kulumisjälje, mis on omane pikaajalisele pöörlemis-hõõrdumisele, mitte ühekordsele mehaanilisele traumale.

Esitatud fotod toetavad Kuura OÜ järeldusi. Piltidel olevad defektid (sirgjooneline pragu paagil, hõõrdumisjäljed plastil) viitavad pinge- ja hõõrdekahjustustele, mitte mahakukkumisele või löögile.

Seega ei ole kaupleja AS ELKO Grupa üldsõnalise aktiga ümber lükanud VÕS sätestatud eeldust, et tegemist on tootmis- või materjaliveaga. Komisjon loeb tõendatuks, et tootel esineb lepingutingimustele mittevastavus, mille eest vastutab kaupleja.

Kuna kaupleja keeldus 08.10.2025 garantiiteenuste aktiga toote parandamisest (ning on jäänud sellele seisukohale ka 07.01.2026 vastuses), on tarbijal tekkinud õiguspärane alus müügilepingust taganemiseks. VÕS § 189 lõike 1 kohaselt võib lepingust taganemise korral kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist.

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/