

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15556
Otsuse kuupäev 19.05.2026
Komisjoni koosseis Keijo Lindeberg

Tarbija
Kaupleja MHome OÜ (14945098)

Tarbija nõue 169.99 € robottolmuimeja maksumus + 50 € ekspertiis + 970 € põranda vahetus.

Resolutsioon:

Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija edastas oma avalduses alljärgneva selgituse:

"Ma ostsin Xiaomi robottolmuimeja Mi-Home OÜ poest (Tähesaju tee 9, Tallinn) 2025. aasta kevadel.

Seadme kasutamise käigus seisis see pikemat aega laadimisjaamas ning koha peal, kus robot puutus põrandaga kokku, tekkisid tumedad ümmargused plekid, mis sarnanevad põletuse või kuumenemislõksuga. Plekid kahjustasid parkettpõrandat pöördumatult.

Ma pöördusin poe poole, andsin seadme kontrollimiseks ja robot saadeti garantiiteenindusse. Teenindus teatas, et tehnilisi rikkeid ei ole. Kuid teenindus ja müüja ei käsitle põranda kahjustamise küsimust ning nende esitatud selgitused ei vasta tegelikule kasutusele.

Ma ei kasutanud niiskust ega paigaldanud niisket harja. Kahjustused tekkisid just koha peal, kus robot seisab dokijaamas. Pood ei pakkunud lahendust ja keeldus kahju hüvitamist arvestamast."

Tarbija on menetluse jooksul edastanud eksperdi hinnangu ning selgituse, milliseid töid tuleks teostada, et taastada algne olukord.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu Tarbija nõudega ning edastab alljärgneva selgituse:

"Meome OÜ mõistab, et tarbija jaoks on tekkinud ebameeldiv olukord ning oleme kogu menetluse vältel püüdnud anda selgitusi ja teha koostööd vaidluse lahendamiseks. Sel eesmärgil esitasime ka

kompromissettepaneku, lähtudes asjaolust, et käesolevas vaidluses ei ole võimalik üheselt ja objektiivselt tuvastada kõiki kasutustingimusi kogu seadme kasutusperioodi vältel.

Kompromissettepaneku tegemisel lähtus Mhome OÜ muu hulgas ka asjaolust, et kogu kasutusperioodi hõlmavat teavet põrandakatte hoolduse ja kasutustingimuste kohta ei ole menetluse käigus esitatud.

Soovisime kompromissettepanekuga lõpetada vaidluse mõistlikul ja proportsionaalsel viisil, ilma vastutust tunnistamata, arvestades nii menetluse kestust kui ka poolte poolt juba kulutatud aega ja ressursse. Tarbija otsustas kompromissettepanekuga mitte nõustuda, mida me aktsepteerime.

Samas kinnitame, et Mhome OÜ on jätkuvalt valmis kompromissi korras tagastama tarbijale robottolmuimeja ostuhinna, juhul kui tarbija soovib sellise lahendusega nõustuda.

Samas soovime rõhutada, et esitatud eksperdiarvamus ja kahjunõude dokumendid käsitlevad üksnes põrandakahjustuse võimalikku tekkemehhanismi, kuid ei võimalda üheselt hinnata, kas kahjustuse tekkimisel võis rolli mängida ka põrandakatte omadus, selle hooldus või kasutuskeskkonna tingimused kogu kasutusperioodi vältel. Seadme tehniline rike ei ole tootja ametliku garantiiteeninduse kontrolli käigus tuvastatud.

Eeltoodust tulenevalt ei näe Mhome OÜ praeguses menetlusetapis alust tarbija esitatud rahalise kahjunõude rahuldamiseks ega parkettpõrandaga seotud kahju hüvitamiseks. Samas kinnitame, et oleme kogu menetluse vältel tegutsenud heas usus ning oleme jätkuvalt valmis andma komisjonile täiendavaid selgitusi, kui see aitab vaidlust objektiivselt hinnata."

Komisjoni põhjendus:

VÕS § 217 lg 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Lepingutingimustele peavad vastama ka asja juurde kuuluvad dokumendid.

VÕS § 217 lg 2 p-de 1 ja 2 kohaselt ei vasta asi muu hulgas lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi või kokkuleppe puudumisel asja omaduste kohta ei sobi asi teatud eriliseks otstarbeks, milleks ostja seda vajab ja mida müüja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui ostja võis mõistlikult tugineda müüja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse.

VÕS 217.1 lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi korral asi vastama lepingutingimustele ning § 217.1 lg 3 p-de 1 ja 2 kohaselt peab asi sobima otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse, arvestades Euroopa Liidu ja Eesti õigust ning tehnilisi standardeid või nende puudumise korral konkreetsel tegevusalal kehtivaid valdkondlikke tegevusjuhendeid, samuti peab asi 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 1 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem. Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja ning digitaalse elemendiga asja korral ka selle digitaalse elemendi lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas asja ning digitaalse elemendiga asja korral ka selle digitaalse elemendi ostjale üleandmisel, isegi kui juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko üleminek lepitati kokku varasemaks ajaks.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest.

Käesoleval juhul on tarbija esitanud komisjonile fotod põrandast, millelt on näha põrandal olevad jäljed. Fotode põhjal ei ole aru saada, mis on jäljed tekitanud. Tarbija väidab avalduses, et tegemist on seadme ülekuumenemise tulemusena tekkinud kahjustusega. Fotode põhjal pole võimalik selle väitega nõustuda, kuna kuumakahjustus on üldjuhul pigem tumedam.

Kaupleja on esitanud komisjonile tõendi, mille kohaselt seade on töökorras ning sel pole ühtegi kahjustust. Eksperti otsuses on küll viidatud kaupleja edastatud infole, et seadmel võis olla lühis, kuid eksperdi otsusest ei nähtu lühise olemasolu. Vastupidi, ekspert on tuvastanud, et seade on töökorras ja sel probleeme pole. Kui seadmel tekib lühis, mis toob kaasa seadme ülekuumenemise, mis kahjustab põrandat, siis ei ole komisjonile arusaadav, kuidas selline probleem ei mõjutaks seadme töötamist.

Tarbija pole ka väitnud, et seade ei töötaks. Võib eeldada, et kui seade kuumeneb nii, et sellest tekivad põrandale kahjustused, kahjustab tekkinud kuumus ka seadet ennast. Olukorras, kus seadmel kahjustused puuduvad, on tarbija väited oletuslikud ja paljasõnalised.

Menetluse jooksul on tarbija tellinud ekspertiisi, mille järeldused on järgmised: *„Võttes arvesse fikseeritud asjaolud, arvestades tolmuimeja töö- ja laadimise iseloomuga kahju tekkimise põhjuseks võib nimetada tolmuimeja rataste läbilibisemine laadimisjaama peale sõitmisel ning rataste jätkuvat pöörlemist kuni laadimisühenduse saavutamiseks. Sellise olukorra võib põhjustada puudulik ühendus seadme ja laadimisjaama vahel, mille abil peaks seade tuvastama jaama asukohta, valima laadimisjaamale lähenemise trajektoori ja kiiruse arvestades laadimisklemmide asetsemist. Positsioneerimiseühenduse probleemile viitab asjaolu, et kahjustatud laigud on ca 6 cm laiad ehk tolmuimeja ratastest oluliselt laiemad.“*

Seega tarbija on tellinud küll eksperdi arvamuse, kuid eksperdi järeldused on oletuslikud. Ekspert on pakkunud välja teooria ja väitnud, et see võib olla probleemi põhjuseks, kuid ekspert pole selgelt ja üheselt mõistetavalt kinnitanud, et ekspert on tuvastanud seadmel puuduse ning seadmel esinev puudus on tekitanud põrandale kahjustuse. Ekspert kasutab läbivalts sõnastust, et probleemi „võib olla“ põhjustanud rataste läbilibisemine ja selle põhjuseks „võib olla“ puudulik ühendus seadme ja laadimisjaama vahel, kuid ekspert pole enda otsuses välja toonud, et probleemi põhjuseks on rataste läbilibisemine, mis on põhjustatud puudulikkusest ühendusest seadme ja laadimisjaama vahel. Seega tuleb asuda seisukohale, et ekspert pole tuvastanud puuduse

olemasolu, vaid on pakkunud välja oletuse võimaliku probleemi kohta.

Samuti pole tarbija enda avalduses välja toonud, et tolmuimeja sõidab laadimisjaama ja rattad jätkavad töötamist ehk kaabivad põrandat. Komisjoni hinnangu ei ole usutav, et tarbija sellist asjaolu ei märkaks.

Kokkuvõttes on tarbija poolt esitatud eksperdi järeldused oletuslikud, tarbija kaasatud eksperdi oletused ei lähe kokku tarbija poolt esitatud probleemi kirjeldusega ning tarbija poolt kaasatud eksperdi arvamus ei lükka ümber kaupleja poolt esitatud eksperdi arvamust, mille kohaselt seade on töökorras ning seadmel puuduseid pole.

Kokkuvõttes pole esitatud tõendite põhjal võimalik asuda seisukohale, et seadmel oleks ilmnenud puudus. Seega ei analüüsi komisjon ka küsimust, kes väidetava puuduse eest vastutab.

Eeltoodust tulenevalt jääb tarbija nõue rahuldamata.

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

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/