

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06131
Otsuse kuupäev 22.06.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Triton Holding OÜ (10914741)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud ostuhinna 315.81 eurot hüvitamine.

Resolutsioon:

Lõpetada tarbija avalduse menetlus TKS § 47 lg 3 p 3 alusel.

Asjaolud:

Tarbija ostis 18.07.2024 kaupleja e-poest Digizone.ee robottolmuimeja Dreame L10 Pro hinnaga 315,81 eurot. Tarbija tasus kauba eest samal päeval. Tarbija avalduse kohaselt asub kaup tarbija juures.

Esitatud materjalidest nähtub, et seade on käinud kahel korral TSC hoolduses/remondis. Kaupleja on pooltevahelises kirjavahetuses viidanud, et TSC Eesti on Dreame ametlik hoolduspartner. 07.11.2025 teostati esimene kontroll ning 27.01.2026 teistkordne kontroll. Mõlemal korral tagastati seade tarbijale märkusega, et kontrollimise hetkel töötab seade korrektselt.

Tarbija väitel ilmnes robottolmuimejal puudus, mis seisneb selles, et seade ei suuda hoida ühendust WiFi-võrguga ning lõpetab töötamise.

Tarbija väitel pöördus ta kaupleja poole 11.02.2026 sooviga saada raha tagasi mittekvaliteetse kauba eest. 13.02. 2026 pöördus tarbija kaupleja poole ning kaupleja palus vastuses tarbijal edastada hooldusjuhtumi numbri, et kontrollida hoolduspartnerilt seadmega tehtud toiminguid. 16.02.2026 pöördus tarbija taas kaupleja poole selgitades, et seade võib mõnikord töötada probleemideta mitu tundi järjest, kuid teinekord peatub juba ligikaudu kümne minuti möödumisel ega ole enam rakenduse kaudu aktiivne. Tarbija väitel ei tähenda see, et puudust ei esine, sest rike avaldub ebaregulaarselt ning seda ei pruugi lühiajalise kontrolli käigus tuvastada.

Tarbija nõuab raha tagastamist, millega kaupleja ei ole nõustunud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on oma vastuse edastanud vahetult enne komisjoni otsuse tegemist.

Dreame ametliku hoolduskeskuse TSC Eesti raporti kohaselt on seadet kontrollitud ja viga pole tuvastatud.

Juhul kui seade ei oleks töökorras, oleks hoolduskeskus tootja kehtivate reeglite kohaselt kohustatud toote kas välja vahetama või koostama mahakandmise akti. Sellise dokumendi alusel saaks kaupleja tarnijalt kreditarve ning seejärel väljastada vastava kreditarve ka kliendile.

Olemasolevate andmete põhjal viitab olukord pigem võrguühenduse probleemile või seadistamisega seotud asjaoludele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping sõlmiti sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-s 52 kirjeldatud sidevahendi abil sõlmitud lepingule.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, 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.

Käesolevas asjas ostis tarbija seadme 18.07.2024. Tarbija esitatud andmetel toimus esimene hoolduskontroll 07.11.2025 ja teine hoolduskontroll 27.01.2026. Seega ei saa komisjon asjas esitatud tõendite põhjal kohaldada VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldust, mille kohaselt loetakse ühe aasta jooksul ilmnenud puudus olemas olnuks asja üleandmise ajal. Seetõttu lasub tarbijal kohustus tõendada, et seadmel esineb lepingutingimustele mittevastavus ning et see tuleneb asja üleandmise ajal olemas olnud asjaolust.

Tarbija on kirjeldanud, et robottolmuimeja ei hoia WiFi-ühendust ning peatub kasutamise ajal. Samas nähtub tarbija enda esitatud andmetest, et seade on käinud kahel korral hoolduses ning mõlemal korral on seade tagastatud märkusega, et kontrollimise hetkel töötab seade korrektselt. Seega ei ole hoolduse käigus seadme puudust tuvastatud.

Komisjon ei välista, et tarbija on seadme kasutamisel kogenud häireid. Olemasolevate tõendite põhjal ei ole siiski võimalik usaldusväärselt tuvastada, kas häire põhjuseks on seadme lepingutingimustele mittevastavus või kasutuskeskkonnast, seadistustest või muudest asjaoludest tulenev probleem. Nende asjaolude eristamine eeldaks seadme ja kasutuskeskkonna põhjalikumat tehnilist uurimist ning vajaduse korral sõltumatu ekspertiisi läbiviimist.

TKS § 47 lg 3 p 3 kohaselt võib komisjon menetluse lõpetada, kui vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta. Komisjon leiab, et käesoleva vaidluse lahendamine eeldaks sellist täiendavat tehnilist uurimist, mida ei ole võimalik tarbijavaidluste komisjoni menetluses olemasolevate tõendite põhjal teha.

Eeltoodust tulenevalt lõpetab komisjon tarbija avalduse menetluse TKS § 47 lg 3 p 3 alusel.

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/