

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00244
Otsuse kuupäev 30.06.2026
Komisjoni koosseis Elle Kask

Tarbija
Kaupleja OÜ NANOFIX (12674488)

Tarbija nõue Tarbija soovib tasutud summa tagastamist.

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija selgituse kohaselt tema kinnistul asuva puurkaevu vee kvaliteet on kehv, sisaldab liiga palju rauda ja mangaani.

Tarbija kasutas võimalust ning taotles Hajaasustuse programmi raames toetust veefiltri paigalduseks. Taotlus oli edukas ning filtri paigaldajaks valis Tarbija Kaupleja. Tarbija ei ole rahul tehtud töödega, veekvaliteet ei ole paranenud.

29.06.2026 edastas Tarbija komisjonile täiendava selgituse, milles Tarbija märkis, et ta palus Kaupleja käest abi, et majapidamises vee kvaliteeti parandada. Tarbija soetas koos hajaasustuse toetuse abiga Kaupleja poolt soovitatud veefiltri koos paigaldusega, mille eest tasus Tarbija arve täies mahus.

Vee kvaliteet paranes, kuid üsna kiiresti langes ning proovide tegemisel selgus, et ei ole normi piires ning mangaani näit isegi suurem kui toorvees. Kaks korda käis Kaupleja parandusi/täiendusi tegemas, kuid kasu sellest ei olnud. Tarbijal õnnestus uus toetus saada ning loodetavasti sügisel saab Tarbija selle abil rajada uue kaevu.

Tarbija leiab, et oleks aus talle mingi kompensatsioon tasuda. Tarbija saab aru, et Kaupleja ei taha lõpmatuseni oma tööd parandada ja raha kulutada, kuid pakkumist tehes oldi täiesti kindel, et filtrist oleks abi.

Kaupleja Tarbija avaldusega ei nõustu.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb Tarbija avaldusele vastu. Oma vastuses märkis Kaupleja muuhulgas, et on igati valmis Tarbijat aitama tema mures, aga see tähendab, et lähtutakse muutvast vee kvaliteedist

(pinnase vesi, soine pinnas), Tarbija looks võimaliku veetöötluslahenduseks eraldi ruumi. Kaupleja annaks Tarbijale nimekirja toodetest, mida tal on vaja. Tarbija maksaks Kauplejale kinni eelnevalt tehtud tööde eest.

Kaupleja ei näe hetkel mingit võimalust, et peaks mingit kompensatsiooni veel tasuma, lõpuks on see vastutus mõlemal.

Kaupleja saab aru, et ekspertiis kaevu tegeliku olukorra kohta on kallis ja seda raha Tarbijal ei ole, siis Kaupleja ei hakka ka omalt poolt peale maksma, seda enam, et Kaupleja on suhteliselt kindel kaevu halva seisukorra osas.

Kaupleja oli valmis omaltpoolt nõu ja jõuga aitama, aga 100% vastutust Kaupleja kindlasti ei võta. Kui Tarbijal oleks soov saada asi korda, siis oleks oodanud omanikupoolset aktiivsemat suhtlust probleemi juurpõhjuste väljaselgitamiseks ja likvideerimiseks, seda aga paraku ei olnud. Kaupleja loodab, et uus kaev saab parem ja korrektselt ehitatud ning veekvaliteet muutub sellega paremaks.

Komisjoni põhjendus:

Kaupleja paigaldas Tarbija kinnistul asuvale puurkaevule IF30 raua- ja mangaanifiltri vee kvaliteedi parandamiseks. Tarbija tasus Kauplejale 05.07.2024 arve nr 21158 alusel 1952 eurot (IF30 Raua-ja mangaanifilter 1350 eurot ja paigaldus 250 eurot + KM, kokku 1952 eurot).

Tarbija selgituse kohaselt tema kinnistul asuva puurkaevu vee kehva kvaliteedi tõttu taotles ta Hajaasustuse programmi raames toetust veefiltri paigalduseks ning paigaldajaks valis Kaupleja. Filter sai paigaldatud, vesi oli esimesed päevad ilus selge. Siis hakkas järk-järgult kollasemaks muutuma. Vee maitse oli hea. Uuesti võttis Tarbija Kauplejaga ühendust 07.10.24. Selleks ajaks oli vesi tumekollane ja imeliku maitsega. Tarbija ja Kaupleja vahelise arutelu käigus leiti, et vajalik oleks lisafilter. Kaupleja andis nõu, et tegemist on liigse orgaanikaga vees (katse kolmanda filtriga tõestas seda). Tarbija lasi laboris teha veeproovid (09.02.2025). Selgus, et filter ei saavuta loodetud tulemust. 18.06.2025 Kaupleja asus asja parandama, tehti pesu ja materjali vahetus, mille eest tasu ei küsitud. Tarbija võttis 27.06.2025 Kauplejaga uuesti ühendust, kuna vee kvaliteet oli jälle halb. Lahenduseks pakuti lisapaaki, mis ka paigaldati ning lisaks vahetati filtri materjal, mille eest Tarbijalt tasu ei küsitud. Tarbija väitel veeproovi ei tehtud, aga talle tundus, et asi sai korda. Paari päeva pärast oli olukord hullem, vesi oli kollane/pruun, raua maitsega.

Kuna vastavad lahendused on väga kallid, siis Tarbija väitel pidi ta uuesti kasutama Hajaasustuse programmi toetust, samas arvates, et ilmselt jääb tal saamata Hajaasustus programmi toetus.

Menetlusedokumentidest nähtub, et teenus oli Tarbijale osutatud ja selle eest Kauplejale ka tasutud. Kaupleja on püüdnud probleemi lahendada, kuid tulemusteta. Komisjoni hinnangul asjas ei ole tõendatud, et Kaupleja oleks midagi valesti teinud või jätnud midagi olulist tegemata või et vee kvaliteet oleks halvenenud Kaupleja süülise/tahtliku tegevuse tõttu. Kaupleja kinnitas menetluse käigus, et on suhteliselt kindel kaevu halvas seisukorras. Vee kvaliteet võib sõltuda vana kaevu seisukorrast, mida hetkel välistada ei saaks selgelt ümberlukkavate tõendite puudumisel.

Tarbija kinnitas komisjonile, et tal õnnestus uus Hajaasustuse programmi toetus saada ning loodetavasti sügisel saab Tarbija selle abil rajada oma kinnistule uue kaevu. Samas ka Kaupleja loodab, et Tarbija kinnistule rajatav uus kaev saab parem ja korrektselt ehitatud ning veekvaliteet muutub sellega paremaks.

Tarbija viitab soovile saada mingit kompensatsiooni, samas Tarbija märgib, et saab aru, et Kaupleja ei taha lõpmatuseni oma tööd parandada ja raha kulutada, kuid pakkumist tehes oli ta täiesti kindel, et filtrist oleks abi. Komisjoni arvates ei saa Kauplejale ette heita seda, et ta paigaldas filtri heas usus, et see toimib. Mingil ajal see toimiski ja vee kvaliteet ei olnud kehv, siis aga olukord muutus halvemaks. Jätkuvalt otsiti lahendusi vee kvaliteedi parandamiseks, samuti selle tekkepõhjuseid. Tarbijale lahenes olukord soodsalt, kui ta sai Hajaasustuse programmi raames toetust uue kaevu rajamiseks, mis eeldatavasti peaks parandama ka vee kvaliteeti.

Käesolevas menetluses Tarbija ei ole esitanud lisaks mingit konkreetset kompensatsiooni nõuet Kaupleja vastu.

Komisjon, tutvunud avaldusega, menetlusosaliste kirjalike selgitustega (suulist menetlust ei toimunud, kuna osapooled istungile ei ilmunud), avalduse menetluses esitatud tõenditega, asub seisukohale, et Tarbija avaldus ei ole põhjendatud ning seetõttu jäetakse rahuldamata.

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

Elle Kask

/allkirjastatud digitaalselt/