

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01158  
Otsuse kuupäev 01.07.2026  
Komisjoni koosseis Elle Kask

Tarbija  
Kaupleja ToruGrupp OÜ (16590943)

Tarbija nõue Tarbija soovib tasutud teenustasu 289,50 euro tagastamist.

### Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija selgituse kohaselt ummistus sai alguse teise korruse WC-potist, kuhu tema noorem laps viskas suure koguse WC-paberit ning vanem laps lasi selle potist alla. Seejärel ei läinud teise korruse WC-potist vesi enam normaalselt alla. Koduste vahenditega õnnestus Tarbijal vaakumpumba abil ummistust osaliselt edasi liigutada, kuid see jäi pidama esimese ja teise korruse torustiku ühenduskoha piirkonda. Pärast seda hakkas vett üles suruma esimese korruse WC-potist ning alumise korruse põrand ujutati üle. Sama probleem esines hiljem uuesti – vesi kerkis üles just esimese korruse WC-potist. Esimese korruse WC-d kasutame harva. Poeg avastas ühel päeval, et põrand oli taas veega üle ujutatud, kuid ei osanud öelda, kui kaua see olukord oli kestnud. Võimalik, et ummistus oli kogu aeg olemas, sest aeglaselt teiselt korruselt vett lastes ei kerkinud vesi esimese korruse WC-potist üles. Vesi hakkas potist välja pressima siis, kui korraga lasti alla suurem kogus vett. Seetõttu sai WC-d ettevaatlikult kasutada kuni ummistuse lõpliku likvideerimiseni.

Tarbija väitel esimese väljakutse ajal Kaupleja ummistust täielikult ei likvideerinud. Tarbija nõustub Kauplejaga selles osas, et pärast nende tegevust läks vesi mõnda aega läbi. Samas ei nõustu väitega, et ummistus oli likvideeritud.

Tarbija väidab, et Kaupleja ei tuvastanud tegelikku ummistuse asukohta. Kaupleja märkis istungil, et nende seade ulatus ligikaudu viie meetri kaugusele, samas kui ummistus asus ligikaudu 12 meetri kaugusel esimese ja teise korruse torustiku ühenduskohas. Samuti Kaupleja kontrollis torustiku toimimist üksnes esimese korruse WC kaudu ega testinud kordagi süsteemi teiselt korruselt vett lastes, kuigi probleem sai alguse just sealt. Hiljem kutsutud teine ettevõtte tuvastas ummistuse esimese ja teise korruse vahelises torustikus ning eemaldas sealt suure WC-paberi tropi. Pärast selle tropi eemaldamist on torustik töötanud probleemideta ning ummistus ei ole kordunud. Seetõttu Tarbija leiab, et tegemist ei olnud uue ummistusega, vaid sama ummistusega, mis jäi Kaupleja poolt kõrvaldamata.

Tarbija viitab, et mis puudutab kogumispaaki, siis Kaupleja väitis hiljem, et probleem võis olla tingitud täis paagist. Kogumispaak tühjendati 02.01.2026, kuid pärast tühjendamist ummistus ei kadunud. Seega ei olnud probleemi põhjuseks täitunud kogumispaak. Samuti soovitas Kaupleja kogumispaak tühjendada ning lubas seejärel olukorda uuesti kontrollida. Pärast paagi tühjendamist ei õnnestunud Tarbijal aga enam Kauplejaga ühendust saada, kuna telefonikõnedele ei vastatud.

Tarbija nõustub Kauplejaga selles osas, et nad viibisid objektil ja tegid töid torustiku puhastamiseks. Tarbija ei nõustu aga väitega, et teenuse eesmärk – ummistuse likvideerimine – saavutati.

Tarbija leiab, et teenus ei olnud nõuetekohane, sest ummistus jäi alles ning selle kõrvaldas alles teine ettevõtte. Asjaolu, et vesi mõne päeva jooksul osaliselt läbi läks, ei tõenda ummistuse kõrvaldamist. Tõenäoliselt paranes läbijooks ajutiselt torustiku vibratsiooni või ummistuse osalise nihkumise tõttu, kuid ummistuse põhjus jäi kõrvaldamata.

Kaupleja väitis, et probleem tekkis seetõttu, et kogumispaak oli täis ja veel ei olnud võimalik süsteemist edasi liikuda. Tarbija on arvamusel, et probleem ei olnud põhjustatud täis kogumispaagist, vaid konkreetsest ummistusest torustikus.

Tarbija soovib 289,50 euro suuruse teenustasu tagastamist, kuna teenuse peamine eesmärk oli kanalisatsiooniummistuse likvideerimine ning see tulemus jäi Kauplejal saavutamata.

Kaupleja vaidleb Tarbija avaldusele vastu.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja Tarbija avaldusega ei nõustu. Kauplejale teadaoleva informatsiooni kohaselt pöördus Tarbija kolm päeva pärast tööde teostamist ettevõtte poole teatega kanalisatsioonisüsteemi töös tekkinud probleemi kohta.

Objektile saadeti Kaupleja spetsialistid. Kohapealse kontrolli käigus tuvastati, et kogumispaak oli täielikult täitunud, mistõttu reovee ärajuhtimine ei olnud võimalik. Seega ei olnud probleemi põhjuseks ummistus, vaid kogumispaagi ületäitumine.

Spetsialistid selgitasid Tarbijale tuvastatud probleemi olemust ning teavitasid teda vajadusest tellida paagi tühjendamiseks vastav eriteenus. Kuna nimetatud probleemi kõrvaldamine ei kuulunud sanitaartechniliste tööde hulka ega olnud kohapeal võimalik, lahkusid spetsialistid objektilt. Väljakutse eest Tarbijalt tasu ei võetud.

Pärast kogumispaagi tühjendamist pöördus Tarbija uuesti Kaupleja poole nõudega kõrvaldada ummistus tasuta.

Kaupleja juhib tähelepanu sellele, et korduva pöördumise ajal oli tegemist uue ummistusega, mis tekkis pärast kogumispaagi ületäitumist ja süsteemi edasist kasutamist. Nimetatud asjaolu ei olnud seotud Kaupleja poolt varem teostatud töödega ning seda ei saanud käsitleda garantiijuhtumi ega varasema rikke jätkumisena. Eeltoodust tulenevalt puudus alus korduva ummistuse kõrvaldamiseks tasuta garantiitöö korras.

Esimene Kaupleja spetsialistide väljakutse lahendas probleemi täielikult. Kui Tarbija võttis Kauplejaga kolm päeva hiljem uuesti ühendust, ei olnud tegemist ummistusega, vaid täielikult täitunud reovee kogumismahutiga. Sellises olukorras ei saa reovesi süsteemist väljuda ning see põhjustab paratamatult uute ummistuste tekkimist.

Kogumismahuti täitumise jälgimine ja selle õigeaegse tühjendamise korraldamine on täielikult Tarbija vastutus. Mahuti tühjendamiseks vajaliku eritehnika tellimine ei kuulu Kaupleja tööde ega garantiikohustuste hulka.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbija ja Kaupleja vaidlevad selle üle, kas ummistus oli likvideeritud Kaupleja poolt esimese väljakutse ajal. Samas Tarbija ise nõustub Kauplejaga, et pärast nende töötajate tegevust läks vesi läbi. Samuti on vaidlus selles, kas ummistus oli põhjustatud täis kogumispaagist või konkreetsest ummistusest torustikus.

Tarbija soovib 289,50 euro suuruse teenustasu tagastamist, kuna teenuse peamine eesmärk oli kanalisatsiooniummistuse likvideerimine ning see tulemus jäi Kauplejal saavutamata.

Tarbija on arvamusel, et probleem ei olnud põhjustatud täis kogumispaagist, vaid konkreetsest ummistusest torustikus. Lisaks väidab Tarbija, et Kaupleja ei tuvastanud tegelikku ummistuse asukohta.

Samuti Tarbija leiab, et tegemist ei olnud uue ummistusega, vaid sama ummistusega, mis jäi Kaupleja poolt kõrvaldamata.

Kaupleja selgituse kohaselt pöördus Tarbija kolm päeva pärast tööde teostamist ettevõtte poole teatega kanalisatsioonisüsteemi töös tekkinud probleemi kohta. Objektile saadeti Kaupleja spetsialistid. Kohapealse kontrolli käigus tuvastati, et kogumispaak oli täielikult täitunud, mistõttu reovee ärajuhtimine ei olnud võimalik. Seega Kaupleja arvates ei olnud probleemi põhjuseks ummistus, vaid kogumispaagi ületäitumine. Spetsialistid selgitasid Tarbijale tuvastatud probleemi olemust ning teavitasid teda vajadusest tellida paagi tühjendamiseks vastav eriteenus. Kuna nimetatud probleemi kõrvaldamine ei kuulunud sanitaartehniliste tööde hulka ega olnud kohapeal võimalik, lahkusid spetsialistid objektilt. Kaupleja kinnitusel selle väljakutse eest Tarbijalt tasu ei võetud.

Tarbija nõustub Kauplejaga, et nende ettevõtte töötajad viibisid objektil ja tegid töid torustiku puhastamiseks, kuid ei nõustu väitega, et teenuse eesmärk – ummistuse likvideerimine – saavutati. Tarbija leiab, et teenus ei olnud nõuetekohane, sest ummistus jäi alles ning selle kõrvaldas alles teine ettevõtte.

Kaupleja selgituse kohaselt pärast kogumispaagi tühjendamist pöördus Tarbija uuesti Kaupleja poole nõudega kõrvaldada ummistus tasuta. Kaupleja väidab, et korduva pöördumise ajal oli tegemist uue ummistusega, mis tekkis pärast kogumispaagi ületäitumist ja süsteemi edasist kasutamist, see asjaolu ei olnud seotud Kaupleja poolt varem teostatud töödega ning seda ei saanud käsitleda garantiijuhtumi ega varasema rikke jätkumisena, mistõttu puudus alus korduva ummistuse kõrvaldamiseks tasuta garantiitöö korras.

Ühtlasi Kaupleja kinnitas, et esimene Kaupleja spetsialistide väljakutse lahendas probleemi täielikult. Kui aga Tarbija võttis Kauplejaga kolm päeva hiljem uuesti ühendust, ei olnud tegemist ummistusega, vaid täielikult täitunud reovee kogumismahutiga ning sellises olukorras ei saa reovesi süsteemist väljuda, põhjustades paratamatult uute ummistuste tekkimist.

Komisjoni istungil, mis toimus 10.06.2026 kell 11.00 menetlusosalised suuliselt selgitasid asjaolusid, jäädes oma varasemalt avaldatud seisukohtade juurde. Kompromissi ei saavutatud.

Vaidlust ei ole, et Kaupleja teostas töid ummistuse likvideerimiseks, mille tulemusel vesi hakkas läbi jooksuma. Tarbija ise nõustus Kauplejaga, et pärast tööde teostamist läks vesi läbi. Pärast kogumispaaži tühjendamist pöördus Tarbija uuesti Kaupleja poole nõudega kõrvaldada ummistus tasuta. Kaupleja sellega ei nõustunud, kuna korduva pöördumise ajal oli tegemist uue ummistusega, mis tekkis pärast kogumispaaži ületäitumist ja süsteemi edasist kasutamist, mis ei olnud seotud Kaupleja poolt varem teostatud töödega, mida ei saanud käsitleda garantiijuhtumi ega varasema rikke jätkumisena, mistõttu puudus alus korduva ummistuse kõrvaldamiseks tasuta garantiitöö korras.

Komisjoni hinnangul olemasolevatest tõenditest tulenevalt ei ole ümber lükatud Kaupleja väide, et kui Tarbija võttis kolm päeva hiljem Kauplejaga uuesti ühendust, ei olnud tegemist sama ummistusega, vaid täielikult täitunud reovee kogumismahutiga ning sellises olukorras ei saanud reovesi süsteemist väljuda, põhjustades paratamatult uute ummistuste tekkimist.

Komisjon, tutvunud Tarbija avaldusega, menetlusosaliste suuliste ja kirjalike selgitustega ning menetluses esitatud tõenditega, asub seisukohale, et avaldus ei ole põhjendatud ning jätab selle 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/