

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04281
Otsuse kuupäev 12.07.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja SMARTECH SHOP OÜ (12838085)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja 1368,70 euro tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kauplejal tagastada tarbijale robottolmuimeja ostuhind 1368,70 eurot.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest

Asjaolud:

Tarbija ostis 26. juunil 2025 kaupleja veebipoest robottolmuimeja Roborock Saros 10R hinnaga 1368,70 eurot. Tarbija tasus ostuhinna ning sai kauba kätte 7. juulil 2025.

Robottolmuimeja kasutamisel ilmnes puudus, mille kohaselt ei võtnud seade pesuainemahutist pesuainet. Tarbija pöördus puuduse kõrvaldamiseks kaupleja poole ning robottolmuimeja anti garantiiremonti.

Tarbija esitas kauplejale kirjaliku pretensiooni ning märkis, et puudusega robottolmuimejat ei olnud suudetud mõistliku aja jooksul parandada. Tarbija hinnangul ei andnud kaupleja probleemi lahendamise kohta konkreetset teavet. Tarbijale lubati telefonivestlustes probleemiga tegeleda, kuid lahenduse leidmine viibis. Tarbija soovis esialgu robottolmuimeja asendamist uue sama või vähemalt samaväärse tootega või ostuhinna tagastamist.

Komisjoni sekretariaadis toimunud menetluse ajal tagastati robottolmuimeja pärast remonti tarbijale. Tarbija selgituste kohaselt ilmnesid seadmel kohe pärast selle tagastamist uued puudused ning robottolmuimejat ei olnud võimalik nõuetekohaselt kasutada. Kaupleja saatis seadme uuesti tootjale garantiiremonti.

Tarbija leidis, et puuduse kõrvaldamine ja kogu garantiimenetlus on kestnud ebamõistlikult kaua. Arvestades, et esimene remont ei taastanud seadme nõuetekohast toimimist ning pärast remonti ilmnesid uued puudused, ei olnud tarbija enam nõus asja asendamisega. Tarbija leidis, et temalt ei

saa nõuda korduvate ja pikalevenivate remondikatsetega nõustumist, eriti arvestades seadme kõrget hinda ning asjaolu, et tarbija ei ole saanud toodet pikema aja vältel eesmärgipäraselt kasutada. Tarbija loobus menetluse käigus algselt esitatud asja asendamise nõudest ning taganes müügilepingust. Tarbija nõuab kauplejalt ostuhinna 1368,70 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei vaidle vastu sellele, et robottolmuimejal on esinenud puudusi ning et seade on saadetud garantiiremonti. Kaupleja on menetluses teatanud, et nõustub põhimõtteliselt robottolmuimeja asendamise või ostuhinna tagastamisega, kuid ootab enne lõpliku lahenduse tegemist tootja seisukohta.

Komisjoni põhjendus:

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

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijale müüdud asi vastama lepingutingimustele. Asi peab muu hulgas sobima otstarbeks, milleks sama liiki asju tavaliselt kasutatakse, ning olema sellise kvaliteedi ja toimivusega, mida tarbija võib asja olemust ning kaupleja antud teavet arvestades mõistlikult eeldada.

Komisjon peab usutavaks ja tõendatuks tarbija väidet, et robottolmuimeja ei töötanud nõuetekohaselt. Seade ei võtnud pesuainemahutist pesuainet ning pärast esimest remonti ilmnesisid seadmel uued puudused. Ka kaupleja ei ole seadme puuduste esinemist vaidlustanud, vaid on saatnud robottolmuimeja teistkordselt garantiiremonti.

Puudus ilmnis vähem kui ühe aasta jooksul asja tarbijale üleandmisest. Seetõttu kohaldub VÕS § 218 lg 2² sätestatud eeldus, mille kohaselt eeldatakse ühe aasta jooksul asja üleandmisest ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavuse olemasolu asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis nimetatud eelduse ümber lükkaksid.

Asjaolu, et kaupleja ootab tootja seisukohta, ei vabasta kauplejat müügilepingust tulenevate kohustuste täitmisest. Tarbijaga sõlmitud müügilepingu pooleks on kaupleja ning tarbija saab seadusest tulenevad õiguskaitsevahendid esitada kaupleja vastu. Kaupleja ja tootja omavahelised suhted ei piira tarbija seadusest tulenevaid õigusi.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib tarbija asja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda asja parandamist või asendamist. Lepingutingimustele vastavuse taastamine peab toimuma mõistliku aja jooksul arvates ajast, mil tarbija teavitas kauplejat puudusest, ning tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Tarbija andis kauplejale võimaluse robottolmuimeja parandamiseks. Asja materjalidest ei selgu täpselt kui pika aja jooksul teostati esmane garantiiremont, kuid kirjavahetusest selgub, et see

kestis mitu kuud. Kohe pärast seadme tagastamist ilmneseid sellel uued puudused. Seejärel saadeti robottolmuimeja uuesti garantiiremonti.

Komisjoni hinnangul ei ole tarbija kohustatud nõustuma põhjendamatult pika ja korduva garantiimenetlusega. Seadme esimene remont ei toonud kaasa asja püsivat lepingutingimustele vastavusse viimist ning tarbija jäi uuesti ilma võimalusest ostetud asja kasutada.

VÕS § 223 lg 1 kohaselt võib tarbija müügilepingust taganeda muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja mõistliku aja jooksul lepingutingimustega vastavusse viinud, lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja katsest asi nõuetekohaseks muuta või asja lepingutingimustega vastavusse viimine põhjustab tarbijale olulist ebamugavust.

Komisjoni hinnangul on käesolevas asjas täidetud lepingust taganemise eeldused. Kauplejal oli võimalik asja parandada, kuid esimese pikaleveninud remondi tulemusel ei taastatud seadme nõuetekohast toimimist. Pärast remondist tagastamist ilmneseid seadmel uued puudused ning asi saadeti uuesti remonti. Arvestades menetluse kestust, korduvat remonti, seadme kõrget ostuhinda ning asjaolu, et tarbija ei ole saanud robottolmuimejat tavapäraselt kasutada, on tarbijale põhjustatud oluline ebamugavus.

VÕS § 223 lg 5 kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi korral, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Kaupleja peab tõendama vastupidist. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mille alusel saaks järeldada, et seadme puudused on ebaolulised või et korduv remont kõrvaldab puudused mõistliku aja jooksul ning tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Kaupleja ei ole seega sisuliselt vaidlustanud tarbija õigust lõplikule lahendusele, vaid on sidunud selle tootja seisukoha saamisega. Tootja seisukoha ootamine ei anna alust lükata edasi kaupleja enda lepinguliste kohustuste täitmist.

Lähtuvalt eelnimetatust leidis komisjon, et tarbija avaldus tuleb rahuldada.

Müügilepingust taganemise tagajärjel peavad pooled VÕS § 189 lg 1 kohaselt tagastama lepingu alusel saadu. Asja materjalide kohaselt on robottolmuimeja garantiiremondis, mistõttu ei saa tarbija seda tagastada. Kauplejal tuleb tagastada tarbijale tasutud ostuhind 1368,70 eurot.

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/