

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08409  
Otsuse kuupäev 15.08.2026  
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija  
Kaupleja Dlb Trading OÜ (11791329)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

### Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kauplejal tagastada tarbijale toote ostuhind 1149 eurot ja tarbijal tagastada toode.

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 soetas kaupleja e-poest robottolmuimeja Dreame X40 Ultra hinnaga 1149 eurot. Tarbija sai seadme kätte 2024. aasta detsembris.

Tarbija pöördus 2025. aasta juulis kaupleja poole pretensiooniga, kuna seadme töös olid ilmnunud probleemid. Kaupleja korraldas seadme üleandmise hooldusesse. Pärast seadme tagastamist leidis tarbija, et probleem ei olnud kõrvaldatud: robot ei tuvastanud moppe ning märgpesu funktsioon ei töötanud. Tarbija teatas puuduse jätkumisest kauplejale ning seade saadeti uuesti kontrolli ja hooldusesse. Tarbija selgituste kohaselt töötas seade pärast teist hooldust nõuetekohaselt üksnes lühikest aega ning seejärel süvenesid probleemid selliselt, et lisaks märgpesule ei töötanud nõuetekohaselt ka kuivpuhastus.

Seadet saadeti 2025. aasta jooksul korduvalt hooldusesse. Tarbija teatel esines jätkuvalt probleeme moppide tuvastamise ja kinnitamisega, mopid kukkusid seadme küljest, märgpesu funktsioon ei töötanud ning robotil oli raskusi laadimisjaama tagasipöördumisega.

Tarbija esitas 2025. aasta novembris kauplejale müügilepingust taganemise ja ostuhinna tagastamise nõude. Tarbija selgitas, et seadet oli selleks ajaks korduvalt kontrollitud ja remonditud, kuid sama laadiga puudused olid jätkuvalt olemas.

Kaupleja ei rahuldanud raha tagastamise nõuet ning seade suunati uuesti kontrolli ja hooldusesse.

Tarbija teatel töötas robot pärast järjekordset hooldust nõuetekohaselt ligikaudu ühe nädala, pärast mida ilmnesis taas moppide kasutamisega seotud probleemid. Tarbija pöördus seejärel kaupleja poolt nimetatud partnerteeninduse poole ning seadet kontrolliti veel korduvalt. Tarbija esitatud hooldusdokumentidest nähtub, et seadmele on tehtud mitmeid kontrolli- ja hooldustoiminguid. Viimase hoolduse käigus vahetati ka üks mopisüsteemi komponent.

Tarbija selgituste kohaselt on seadmega võimalik praegu teha kuivpuhastust, kuid märgpesu funktsioon ei tööta ning moppide tuvastamise probleem ei ole kõrvaldatud.

Tarbija leiab, et talle müüdud seade ei vasta lepingutingimustele. Robottolmuimeja märgpesu funktsioon ja moppide kasutamise süsteem ei ole töötanud nõuetekohaselt ning probleem on kordunud vaatamata mitmetele hooldus- ja remondikatsetele. Tarbija rõhutab, et ta on andnud kauplejale korduvalt võimaluse puudus kõrvaldada. Seadet on saadetud hooldusesse mitmel korral ning tarbija on iga kord kirjeldanud sama või sellega vahetult seotud probleemi. Pärast hooldusi on seade kas kohe või väga lühikese kasutamise järel taas tõrkunud.

Tarbija leiab, et kuna puudust ei ole korduvate parandamiskatsetega kõrvaldatud ja ta ei ole saanud seadet olulise aja jooksul tavapäraselt kasutada, on tal õigus müügilepingust taganeda ja saada tagasi tasutud ostuhind.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu.

Kaupleja selgitab, et enne viimast hooldustoimingut läbis seade neli eraldiseisvat tehnilist kontrolli ning nende käigus tarbija kirjeldatud tehnilist riket ei tuvastatud. Ühe kontrolli käigus puhastati seadme veesüsteem ja uuendati tarkvara. Tarbijale soovitati probleemide jätkumisel järgida kasutusjuhendit ning seadme uuesti hooldusesse saatmisel lisada võimalusel videomaterjal väidetava vea kohta.

Järgmise kontrolli käigus ei õnnestunud hoolduskeskusel tarbija kirjeldatud puudust reprodutseerida. Kontrolliti seadme mopipaigaldus- ja eemaldusfunktsioone ning hoolduskeskuse hinnangul töötasid need vastavalt tootja spetsifikatsioonidele. Kaupleja selgitab, et robot paigaldab või eemaldab mopid automaatselt sõltuvalt valitud töörežiimist. Ka järgmiste diagnostikate käigus ei tuvastatud kaupleja sõnul tehnilist puudust ning seade tunnistati töökorras olevaks.

Kaupleja toob välja, et pärast neljandat kontrolli oli seade tarbija kasutuses pikema aja vältel, enne kui see uuesti hooldusesse toimetati. Viimase hoolduse käigus tuvastati vajadus remonditööks ning vahetati üks mopisüsteemi komponent. Kaupleja rõhutab, et varasemate kontrollide käigus ei olnud tuvastatud tehnilist riket, mis oleks vajanud remonti.

Kaupleja leiab seetõttu, et seadme hooldusajalugu ja diagnostika tulemused ei kinnita tarbija väidet, nagu oleks seadmeh kogu vaidlusaluse perioodi jooksul olnud üks ja sama kõrvaldamata tehniline puudus.

### **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 § 217<sup>1</sup> lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. Asi peab muu hulgas sobima otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse, ning olema sellise kvaliteedi ja toimivusega, mida tarbija võib seda liiki asja puhul mõistlikult eeldada.

Robottolmuimeja, mille üheks ettenähtud funktsiooniks on märgpuhastus, peab võimaldama seda funktsiooni tavapäraselt kasutada. Olukorras, kus seade ei tuvasta moppe, ei kinnita neid nõuetekohaselt või märgpesu funktsioon seetõttu ei tööta, ei vasta seade sellele funktsionaalsusele, mida tarbija võib selliselt tootelt mõistlikult eeldada.

VÕS § 218 järgi vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus oli olemas asja ostjale üleandmise ajal või ilmneb seaduses sätestatud vastutusperioodi jooksul. Käesoleval juhul ilmnis puudus vähem kui aasta pärast seadme tarbijale üleandmist. Tarbijalemüügi korral kohaldub sellisel juhul seadusest tulenev eeldus, et ühe aasta jooksul asja tarbijale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega (VÕS § 218 lg 2<sup>1</sup>). Seega lasub kaupljal kohustus tõendada, et esinevad asjaolud, mis selle eelduse kohaldamise välistaksid. Komisjon ei pea kaupleja esitatud asjaolu, et mitme kontrolli käigus ei õnnestunud puudust tuvastada, piisavaks tõenduseks ja tarbija väidete ümberlükkamiseks. Tarbija teatas korduvalt sisuliselt sama seadme funktsionaalsust puudutavast probleemist ning esitas selle kohta kauplajale ka videomaterjali. Seade anti korduvalt kaupleja või tema määratud hoolduspartneri kontrolli alla. Asjaoludest nähtub samuti, et pärast hooldusi ilmnis probleem uuesti ning viimase hoolduse käigus vahetati seadmel mopisüsteemiga seotud komponent.

Komisjoni hinnangul toetab nimetatud komponendi vahetamine tarbija väidet, et moppide kasutamise süsteemis esines tehniline probleem. Asjaolu, et varasemate kontrollide ajal ei suudetud viga tuvastada, ei tõenda iseenesest, et puudust ei esinenud. Elektroonilise või mehaanilise seadme rike võib olla ka perioodiline ning ilmned üksnes teatud kasutustingimustes. Komisjon arvestab hooldusakte tõenditena, samas hoolduskeskuste järeldused kirjeldavad eeskätt olukorda konkreetse kontrolli tegemise ajal. Need ei välista tarbija kirjeldatud korduva rikke esinemist muul ajal, eriti olukorras, kus puuduse kohta on esitatud korduvaid pretensioone ning hiljem on sama süsteemi komponenti ka remonditud.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja asja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda asja parandamist või asendamist. Kauplajale tuleb üldjuhul anda võimalus asi lepingutingimustega vastavusse viia. Käesolevas asjas on kauplajale selline võimalus antud korduvalt. Tarbija on saatnud seadme kontrolli või remonti mitmel korral ning teinud seda pikema aja jooksul. Seetõttu ei ole tegemist olukorraga, kus tarbija oleks soovinud müügilepingust taganeda ilma kauplajale puuduse kõrvaldamise võimalust andmata.

VÕS § 223 lg 1 kohaselt võib tarbija muu hulgas müügilepingust taganeda, kui müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud, lepingutingimustele mittevastavus ilmneb vaatamata müüja katsele asi lepingutingimustega vastavusse viia või kui asjaoludest nähtub, et müüja ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Komisjoni hinnangul on käesolevas asjas need eeldused täidetud.

Tarbija esimese pretensiooni esitamisest alates on seadet korduvalt kontrollitud või remonditud, kuid sama põhifunktsiooniga seotud probleem on jätkunud. Tarbija on pidanud seadet korduvalt pakkima, üle andma ja uuesti hooldusesse saatma ning seade ei ole olnud pikema aja vältel täies ulatuses eesmärgipäraselt kasutatav.

Tarbijalt ei saa sellises olukorras mõistlikult nõuda, et ta annaks kauplejale piiramatul arvul uusi võimalusi sama või sisuliselt sama puuduse kõrvaldamiseks. VÕS § 223 eesmärk on muu hulgas vältida olukorda, kus tarbija peab taluma kestvate parandamiste ja korduvate rikete ahelat. Komisjon arvestab ka sellega, et tarbija esitas raha tagastamise nõude alles pärast mitut varasemat hoolduskorda. Seega ei ole tarbija taganemise nõue ennatlik.

VÕS § 223 lg 5 järgi võib ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline, ning tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Kaupleja peab tõendama vastupidist.

Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja seda eeldust ümber lükanud. Märghesu ja moppide automaatne kasutamine moodustavad kõnealuse robotolmuimeja tavapärasest ja lubatud funktsionaalsusest olulise osa. Asjaolu, et seade võib praegu teha kuivpuhastust, ei muuda ülejäänud olulise funktsiooni kestvate puudumiste väheoluliseks.

Seetõttu leiab komisjon, et kaupleja ei ole suutnud asja mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata lepingutingimustega vastavusse viia ning tarbijal on VÕS § 223 alusel õigus müügilepingust taganeda.

Lepingust taganemise tagajärjel peavad pooled VÕS § 189 lg 1 kohaselt tagastama lepingu alusel saadu. Tarbija peab seetõttu tagastama robotolmuimeja kauplejale ning kaupleja peab tagastama tarbijale tasutud ostuhinna 1149 eurot.

Kokkuvõttes leiab komisjon, et seadme lepingutingimustele mittevastavus on piisavalt tõendatud, kauplejale on antud korduvalt võimalus puudus kõrvaldada ning parandamiskatsed ei ole viinud seadme püsivalt nõuetekohasesse seisundisse. Tarbija müügilepingust taganemine on seetõttu põhjendatud ja avaldus tuleb rahuldada.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/