

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09903
Otsuse kuupäev 28.08.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja OÜ MK Trade Baltic (12723376)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Tuvastada, et tarbija on 27.04.2026 esitatud avaldusega müügilepingust (tellimus nr 1148264) õigustatult taganenud.

Kohustada OÜ-d MK Trade Baltic tagastama tarbijale seadme eest tasutud 1109,70 eurot.

Seade asub alates 29.05.2026 kaupleja volitatud hoolduskeskuses. Tarbijal täiendavat tagastamiskohustust ei teki ning seadme enda valdusse võtmise korraldab OÜ MK Trade Baltic.

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 on soetanud kauplejalt 22.01.2025. a robottolmuimeja Dreame X40 maksumusega 1109,70 eurot.

Tarbija sai toote kätte 24.01.2025. a ja on esitanud kauplejale pretensiooni seoses tootel ilmnenud puudusega (abnormal water level in the washboard, roboti jaam vett täis). Kaupleja palus tarbijal toimetada seadme remondikeskusesse. Tarbija seade oli üle kuu aja remondis, misjärel sai tarbija seadme tagasi ja sellele ilmnes paaripäevase kasutamise järel sama viga. Tarbija seade on käinud korduvalt kaupleja hoolduskeskuses remondis. Tarbija on esitanud 27.04.2026. a lepingust taganemise nõude ja korranud seda 06.05.2026. a ning pärast viimast sama probleemi ilmnemist 17.06.2026. a.

Kaupleja vastuse järgselt lisas tarbija, et on korduvalt pöördunud sama veaga hoolduskeskusesse, kuid viga ei ole kõrvaldatud.

Olen järginud kõiki hoolduskeskuse soovitusi, sealhulgas kontrollinud, et tihendid oleksid puhtad, veepaagi kaas korralikult suletud ning seadmel oleks aluse tühjendamiseks vajalik vaakum. Viga on iga kord ilmnenu täiesti juhuslikul ajal ning mitte kunagi vahetult pärast paakide täitmist või tühjendamist.

Kaupleja seisukoht:

Dreame X40 Ultra Complete on tundlik seade, mille korrektne töö sõltub ka kasutajapoolsest nõuetekohasest käsitsemisest. Mustaveepaagi tihendeid tuleb regulaarselt puhastada ning paake eemaldada ja tagasi paigaldada ettevaatlikult, et tihendeid mitte kahjustada.

Tolmuimeja korrektseks tööks peab mustaveepaagi kaas enne märgpuhastuse käivitamist olema tihedalt suletud ja fikseeritud.

Hoolduskeskuse ekspertiisi koostamise hetkel puuduvad tõendid seadme tehnilise rikke või garantiikorras kõrvaldatava puuduse olemasolu kohta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et pooled sõlmisid 22.01.2025 müügilepingu, mille esemeks oli robottolmuimeja Dreame X40 Ultra hinnaga 1109,70 eurot ning mis vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses. Kaup anti tarbijale üle 24.01.2025.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja ostjale üleandmisest. Puudus ilmnis hiljemalt 2026. aasta märtsis, mil tarbija seadme hooldusesse andis, s.o müüja vastutuse tähtaja jooksul. Komisjon märgib, et VÕS § 218 lg 2² sätestatud eeldus, mille kohaselt loetakse ühe aasta jooksul üleandmisest ilmnenu mittevastavus üleandmise ajal olemas olnuks, käesolevas asjas ei kohaldu, kuna puudus ilmnis enam kui aasta pärast kauba üleandmist.

See ei tähenda siiski, et tõendamiskoormis lasuks käesolevas asjas üksnes tarbijal. Esiteks nähtub arvest, et kaubale kehtis müügigarantii („käesolev faktuurarve vastab garantiilehele“) ning kaupleja on ise kõiki kolme pöördumist käsitanud garantiijuhtumina, viidates 15.04.2026 kirjas garantiiremondi tähtajale ja varuosade tellimisele garantiikorras. VÕS § 230 lg 3 kohaselt eeldatakse, et müügigarantiiga on hõlmatud kõik asjal garantiitähtaja jooksul ilmnenu puudused. Seega peab kaupleja tõendama, et tarbija kirjeldatud rike ei ole garantiiga hõlmatud, näiteks et see on tingitud tarbija käsitsemisveast. Teiseks ei ole kaupleja kordagi tuginenud sellele, et puudus oleks tekkinud pärast kauba üleandmist tarbija vastutusalas. kaupleja on nii kirjavahetuses kui komisjonis tuginenud üksnes sellele, et hoolduskeskus riket ei tuvastanud. Kolmandaks on kaupleja seadme ühel korral tegelikult remontinud, vahetades veejuhtimissüsteemi solenoidklapi, ning pärast seda parandust ilmnis sama rike uuesti.

Küsimus on seega selles, kas seadmel esineb mittevastavus, ja kui esineb, siis kas kaupleja on selle kõrvaldanud.

Komisjon hindab tõendeid kogumis. Tarbija kirjeldus rikkeavaldusest on kogu menetluse vältel olnud järjepidev ja üheselt sama: märgpesu ajal koguneb laadimisjaama alusele vesi ning seade annab veateate liiga suure veetaseme kohta. Sama kirjeldust on kasutanud ka hoolduskeskus oma aktis kliendi veakirjeldusena. Tarbija on rikke ilmnemise 27.05.2026 dokumenteerinud seadme rakenduse teadete logiga, kus on kell 19.13 kanne „Abnormal water level in the washboard“ ja kell 20.50 kanne „Wheels are suspended“, ning esitanud fotod jaamast. Need tõendid on tekkinud pärast seda, kui seade oli 08.05.2026 hooldusest tagasi saadud, ning nende ehtsust ei ole kaupleja vaidlustanud. Komisjon peab seetõttu tõendatuks, et rikkeavaldus ilmnes tarbija tavapärase kasutuskeskkonnas ka pärast hooldust.

Kaupleja tugineb hoolduskeskuse hinnangule ja 14.07.2026 tehnilise ekspertiisi aktile. Komisjon võtab neid tõendeid arvesse, kuid ei saa neile omistada seda tähendust, mille kaupleja neile annab. Akti järeldus on sõnastatud selliselt, et kirjeldatud rikkeavaldus ei ole kontrollitud tingimustes reprodutseeritav ning et akti koostamise hetkel puuduvad tõendid tehnilise rikke olemasolu kohta. Vahelduva iseloomuga rikke puhul, mis tarbija kirjelduse kohaselt ilmneb juhuslikul ajal, ei ole rikke taasesitamise ebaõnnestumine hoolduskeskuses samaväärne tõendiga selle kohta, et seade vastab lepingutingimustele. Sellisele järeldusele viitab ka see, et rike on kolmel korral ilmnunud tarbija juures ja mitte kordagi hoolduskeskuses, kusjuures pärast esimest hooldust ilmnnes rike kahe päeva ja pärast teist hooldust ligikaudu kolme nädala jooksul.

Komisjon peab lisaks vajalikuks märkida, et 14.07.2026 akt sisaldab sisemist vastuolu: aktis on remondiakti numbrina märgitud 29.05.2026 alanud hooldusjuhtum R-29052026-308, kuid ülevaatus kuupäevaks on märgitud 06.05.2026. Hoolduskeskuse juhataja on 17.07.2026 kinnitanud, et akt koostati mai lõpus ja juuni alguses toimunud hoolduse info põhjal ning et pärast seda neljandat kontrolli ei teostatud. Seega ei ole tegemist sõltumatu ekspertiisiga, mis oleks tellitud rikke põhjuse väljaselgitamiseks, vaid hoolduskeskuse enda varasemate hooldustööde koondkirjeldusega, mille koostas kaupleja lepingupartner kaupleja tellimusel pärast tarbija pöördumist järelevalveasutuse poole. See ei muuda akti tähtsusetuks, kuid vähendab selle kaalu tõendina, mis peaks ümber lükkama tarbija esitatud tõendid rikke tegeliku ilmnemise kohta.

Kaupleja väited seadme tundlikkuse, tihendite puhtuse ja mustaveepaagi kaane nõuetekohase sulgemise kohta on üldist laadi. Toimikus ei ole ühtegi tuvastust selle kohta, et just tarbija seadme tihendid oleksid olnud määrdunud või kahjustatud või et kaas oleks olnud sulgemata või lukustamata. Ekspertiisiaktis on nendele asjaoludele viidatud üksnes selgitusena selle kohta, mida süsteemi korrektne toimimine eeldab, mitte tuvastusena tarbija käsitlemisvea kohta. Tarbija on omalt poolt kinnitanud, et on kõiki hoolduskeskuse soovitusi järginud ning et rike ei ole kordagi ilmnunud vahetult pärast paakide käsitlemist. Seetõttu ei ole kaupleja tõendanud, et rike tuleneb tarbija käsitlemisveast, ega ka lükanud ümber VÕS § 230 lg 3 eeldust.

Kokkuvõttes loeb komisjon tuvastatuks, et seadmehes esineb korduv lepingutingimustele mittevastavus, mille eest kaupleja VÕS § 218 lg 2 alusel vastutab.

VÕS § 222 kohaselt on lepingutingimustele mittevastava asja puhul esmaseks õiguskaitsevahendiks asja lepingutingimustega vastavusse viimine parandamise või asendamise teel ning see peab toimuma tasuta, mõistliku aja jooksul ja tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Tarbija on kauplejale heastamise võimaluse andnud kolmel korral. Esimene hooldus kestis 17.03.2026 kuni 24.04.2026, s.o 38 päeva; teine 27.04.2026 kuni 08.05.2026; kolmas algas 29.05.2026. Kaupleja viide sellele, et varuosa ootamise korral võib garantiiremont kestada üle 30

päeva, on iseenesest asjakohane, kuid varuosa tarneaeg on müüja tarneahela riisiko ning mõistlikkust ja olulise ebamugavuse puudumist tuleb hinnata tarbija seisukohast, arvestades asja olemust ja otstarvet. Robottolmuimeja on igapäevaseks kasutamiseks mõeldud seade ja tarbija selgitas juba 16.04.2026, et seadet on vaja igapäevaseks koristamiseks. Nelja kuu jooksul oli seade suuremas osas hoolduses.

Otsustav on siiski see, et heastamine ei andnud tulemust. VÕS § 223 kohaselt võib tarbija müügilepingust taganeda muu hulgas juhul, kui müüja ei ole asja parandanud või asendanud, kui lepingutingimustele mittevastavus ilmneb vaatamata müüja katsele asi lepingutingimustega vastavusse viia, või kui puudus on nii tõsine, et see õigustab kohest lepingust taganemist. Käesolevas asjas ilmnis sama rike pärast esimest parandust (solenoidklapi vahetus) kahe päeva jooksul ning teisel ja kolmandal korral ei tehtud seadmele ühtegi parandustööd, vaid see tagastati tarbijale muutmata kujul, misjärel rike kordus. Seega on tegemist olukorraga, kus mittevastavus ilmnis vaatamata müüja katsele asi lepingutingimustega vastavusse viia ning kus müüja ei ole asja parandanud. Riigikohus on leidnud, et müüja tegevusetus asja puuduse kõrvaldamisel mõistliku aja jooksul pärast puudusest teatamist on müügilepingu oluline rikkumine, mis annab ostjale taganemisõiguse ilma täiendava tähtaja andmiseta (Riigikohtu tsiviilkolleegiumi otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-11-10). Tarbija ei ole käesolevas asjas kohustatud lubama neljandat heastamiskatset.

Eraldi tuleb hinnata kaupleja seisukohta, mille kohaselt saab ostusumma tagastamise vormistada alles siis, kui hoolduskeskus väljastab mahakandmise akti või kirjaliku kinnituse korduva ja kõrvaldamata rikke kohta. Komisjon selle seisukohaga ei nõustu. Tarbija seadusest tulenevad õiguskaitsevahendid ei sõltu sellest, kas müüja lepingupartner väljastab mingi kindla sisuga dokumendi. Müüja vastutab kauba lepingutingimustele vastavuse eest ise ega saa seada tarbija õiguste teostamist sõltuvusse kolmanda isiku otsusest. Kaupleja seisukoht tähendaks praktikas, et olukorras, kus hoolduskeskus riket taasesitada ei suuda, kuid rike tarbija juures korduvalt ilmneb, jääks tarbija ilma igasugusest õiguskaitsevahendist. Selline tulemus ei ole kooskõlas VÕS §-des 217¹, 218, 222 ja 223 sätestatud tarbijakaitse eesmärgiga.

Komisjon möönab, et kaupleja on menetluse käigus tegutsenud aktiivselt: korraldas seadme kontrolli kolmel korral, teostas varuosa vahetuse, küsis hoolduskeskusest täiendavaid selgitusi ja pakkus 28.04.2026 seadme saatmist Läti teeninduskeskusesse. Need asjaolud ei muuda aga tulemust, kuna kaupleja tegevus ei viinud puuduse kõrvaldamiseni ja seade ei ole tarbijale kasutatav.

Tarbija taganes müügilepingust 27.04.2026 ning kordas taganemisavaldust 06.05.2026 ja 17.06.2026. Taganemine oli õigustatud. Taganemise tagajärjel peavad pooled tagastama teineteiselt saadu (VÕS § 188 ja § 189), mistõttu kaupleja peab tagastama tarbijale seadme eest tasutud 1109,70 eurot. Seade on alates 29.05.2026 kaupleja volitatud hoolduskeskuses, mistõttu tarbijal täiendavat tagastamiskohustust ei teki. Seadus ei näe tarbijalemüügi puhul lepingust taganemise korral ette ostuhinna vähendamist asja kasutamise eest ning kaupleja ei ole sellist taotlust esitanud.

Eeltoodule tuginevalt leidis komisjon, et seadmel esines korduv lepingutingimustele mittevastavus, mida kaupleja ei ole kõrvaldanud, ning tarbija taganes müügilepingust õigustatult. Tarbija avaldus tuleb rahuldada ja kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista 1109,70 eurot.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/