

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10974
Otsuse kuupäev 07.10.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja SAMTEC OÜ (14014431)

Tarbija nõue Asja parandamine/kahju hüvitamine.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kaupleja peab tasuta teostama tarbija kütteseadmete ja küttesüsteemi 6 hooldetööd, mida kaupleja pakkus tarbijale 9.6.2026 pakkumuses nr P-111022.
3. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija esitas avalduse vaidluses kauplejaga. Avaldus käsitleb maasoojuspumpa Inverter EcoGeo Pro B1, 1-6 kW (SN: EER30H000011), mis anti tarbijale üle ja paigaldati 08.09.2022 a. Ostu-müügiarve puudub, sest küttesüsteem sisaldus maja hinnas. Seadme garantiiperiood on 60 kuud.

Tarbija avalduse kohaselt tuvastati 22.05.2026.a kauplejapoolsel hoolduskäigul, et küttesüsteemi vesi ei vasta nõuetele ja süsteem vajab puhastust ja tarbijale esitati 09.06.2026.a pakkumine summas 1413,60 eurot (Pakkumine nr P-111022).

Tarbija sellega ei nõustunud, sest on seisukohal, et ta on kõik hooldused teinud ja tegemist on paigaldusveaga ja see tuleks kõrvaldada ettevõtte kuludega. Tarbija viitab soojuspumba tootja paigaldusjuhendile, mis kehtestab kütteelektrijuhtivuse piiriks alla 500 $\mu\text{S}/\text{cm}$ ning hoiatab, et sobimatu vesi võib seadet kahjustada. Juhend kohustab paigaldajat vee kvaliteeti enne täitmist kontrollima.

Tarbija on suhelnud AS-ga Viimsi Vesi, kes saatis tarbijale andmed, mille kohaselt oli ühisveevärgi vee elektrijuhtivus süsteemi täitmise ajal (11.08.2022) 949 $\mu\text{S}/\text{cm}$, mis on ligi kahekordne tootja piirväärtusest.

AS Viimsi Vesi vastuse kohaselt nad võtavad veeproove ja teevad mõõtmisi üksnes ühisveevärki antava vee ning nende hallatava veevõrgu osas. Kinnistu siseveevärgist nad vee kvaliteedi näitajaid, sh elektrijuhtivust, ei mõõda ning vastavat mõõtmise teenust ka ei osuta. Pärast vee jõudmist kinnistu torustikku võivad vee omadused sh elektrijuhtivuse tase oluliselt erineda võrku antava vee omadustest ja olla mõjutatud kinnistu siseveevärgi torustiku materjalist ja seisukorrast,

vees seismisest torustikus pikema aja jooksul, veetöötlusseadmetest või küttesüsteemi või muude seadmete ühendustest. Kinnistu sees mõõdetud elektrijuhtivus ei prügi olla sama, mis AS Viimsi Vesi poolt võrku antaval veel

Kuna tegemist on kinnise süsteemiga, tõendab see tarbija sõnul, et süsteem täideti töötlemata kraaniveega ega demineraliseeritud – vastasel juhul oleks näit alla 100 $\mu\text{S}/\text{cm}$.

Tarbijale vastati 09.06.2026.a, et probleemi ei saanud kuidagi ennetada ja see on ajaga kaasnev protsess ja oleneb kõik veefirma poolt pakutavast vee kvaliteedist antud ajahetkel, kui süsteem sai täidetud. Kaupleja kinnitab kirjas, et kütteevee kvaliteeti mõõdetakse käivitamisel, kuid tulemust ei fikseerita. Dokumenteeritud mõõtmist ei ole esitada.

Tarbija soovis oma 25.06.2026.a kirjas, et talle esitataks küttesüsteemi täitmise akt või muu dokument, mis tõendab, et vee kvaliteeti täitmisel mõõdeti ja kontrolliti. Sellise dokumendi puudumisel saab järeldada, et tootja paigaldusjuhendi nõudeid ei järgitud ning tegemist on algse paigaldusveaga.

Tarbija on enda selgituste kohaselt kõik hooldused nõuetekohaselt teinud.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste komisjoni menetluses, kirjutas tarbija, et tema tõendiks on tootja juhend, kus kirjas, et elektrijuhtivus peab olema oluliselt madalam kui kaupleja väidetud 1500 $\mu\text{S}/\text{cm}$. Seadme EcoForest EcoGEO+ tootja paigaldusjuhend kehtestab siduvad piirid: elektrijuhtivus 10–500 $\mu\text{S}/\text{cm}$, pH 7,5–9, karedus 4–8,5 pH. Kaupleja viitas komisjonile üksnes üldisele EVS-i piirile (1500), jättes mainimata seadme tootja siduva nõude (max 500). Konkreetse seadme töö ja garantii tingimused määrab tootja juhend, mille järgimine on paigaldaja kohustus.

Täitmisel (11.08.2022) oli vee juhtivus 949 $\mu\text{S}/\text{cm}$ – peaaegu kaks korda üle tootja piiri (500). Tootja kohustab vett enne täitmist kontrollima, kuid akti esitada kauplejal ei ole ja kuidas saab kaupleja väita, et probleeme polnud.

Kaupleja tehniku aktil (10.10.2025) on pH 5,9, kuigi tootja nõue on 7,5–9. Kaupleja on ise kinnitanud: "Seadmele on suurim probleem vee pH... Alla [8,4] hakkab tekkima korrosioon." Juuni alguses 2026 lakkas ringluspump töötamast ja kaupleja vahetas selle garantiikorras – mis kinnitab, et rike ei tulenenud tarbijast.

Kaupleja väidab komisjonile, et juhtivus "ei ohusta seadet ega võta garantiid", kuid pakub samal ajal 1413,60 € eest vee demineraliseerimist, põhjendades seda seadme kaitsega.

Kaupleja väidab, et juhtivus on "ajas suurenev, mitte kahanev" aga AS Viimsi Vesi andmed näitavad vastupidist: 949 (2022) → 670 (2024) → 810 $\mu\text{S}/\text{cm}$ (viimane) – väärtus on kogu aeg püsinud tunduvalt allpool täitmisaegset taset.

Kaupleja pakutud demineraliseerimine (juhtivus <100, karedus <0,3 °dH) viiks vee alla tootja lubatud alampiiri (10 $\mu\text{S}/\text{cm}$ ja 4 °dH). See näitab, et kaupleja ei tugine seadme tootja spetsifikatsioonile.

Kaupleja selgitab korrosiooni tekkena, et "õhk ei pääse süsteemist välja, sest tavalised õhueraldajad ei toimi mikromullide vastu". See on tunnistus, et süsteemi õhueemaldus oli algselt

puudulik – tegemist on paigalduslahenduse veaga, mitte tarbija tekitatud olukorraga.

Töö milleta kaupleja enda garantii all olev pump uuesti puruneb, ei saa olla soovituslik, sest ilma sellela seadme komponendid korrodeeruvad.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et Eestis kehtivas EVS-i kohaselt võib elektrijuhtivus olla kuni 1500 $\mu\text{S}/\text{cm}$.

Elektrijuhtivus ise ei ole ohtlik seadmele, vaid selle suurenemine näitab, et vees toimuvad muutused, samuti on see ajas suurenev, mitte kahanev. Viimasel hoolduse aktil on tehnik mõõtnud tulemuseks 942 $\mu\text{S}/\text{cm}$, mis on isegi 4 aastat hiljem väiksem, kui Viimsi Vesi väidab paigalduse hetkel. Tehasepoolsed numbrid on soovitusel, kus see olla võiks ja kaupleja poolt tehtud pakkumine on samuti soovitus, et võiks sellega tegeleda.

Suurem elektrijuhtivus ei kaota seadme garantiid ja suurim probleem on vee pH, mis võiks olla ca 8,4 juures. Alla selle hakkab tekkima korrosioon, mis siis tekib sellest, et õhk ei pääse küttesüsteemist välja, kuna tavalised õhueraldajad ei toimi mikromullide vastu. Selleks soovitab kaupleja paigaldada õhuseparaatori, mis eraldab veest tavalise õhu, kui ka mikromullid ja tänu sellele hoiab vee pH-d normis ja ei hakka seadme komponente kahjustama. See võtab aega orienteeruvalt aasta, kuid toimib edasi kuni 20 aastat ja lahendab vee demineraliseerimise probleemi.

Seega kaupleja viitab, et tehasepoolne number on soovituslik ja lubatud elektrijuhtivuse määr on oluliselt kõrgem ja vastab Eesti Vabariigis kehtestatud nõuetele.

Kaupleja selgituste kohaselt küttevee mõõtmise tulemuste kohta akti ei ole kuskil nõutud ja kui ei esine probleeme, siis sellele tähelepanu ka ei juhita. Viimsi Vee poolt saadetud number on umbkaudne ja kindlasti mitte mõõdetud vastaval aadressil ja küttesüsteemis. Õhutid olid süsteemi lisatud algusest peale! ja need on samuti sellised, mida EVS ette näeb. Aeg on näidanud, et antud aadressil ja üldse selles rajoonis on tõesti küttesüsteemi vesi halvaks muutunud ja vajaks lisaks veel täiendavaid meetmeid (eelmises vastuses välja toodud õhuseparaator, mis siis suudab veest ka mikromullid eraldada), et vesi normis hoida, kuid see juba küsimus Viimsi Veele, miks see nii on.

Komisjoni põhjendus:

1. Kaupleja on paigaldanud kütteseadme ja andnud seadmele ja tööle garantii ja tunnistab sellest tulenevaid kohustusi, kuid leiab, et tema poolt tehtud küttesüsteemi täitmine ja kütteseadmete paigaldamine oli nõuetele vastav.
2. 2026 tuvastas kaupleja, et küttesüsteemi olukord vajab hooldustöid ja täiendavaid

seadmeid, kui soovitakse, et see peaks vastu 30 aastat.

3. Esiteks pakkus kaupleja 6 hooldustöid:

“*Katla soojusvaheti keemilist läbipesu.

*Küttevee filtreerimist (magnetfilter + peenfilter $<1\ \mu$).

*Kogu küttevee demineraliseerimist vastamaks VDI2035 nõuetele (elektrijuhtivus $<100\ \mu\text{S}$; pH 8,2 kuni 9,5; karedus $<0,3^\circ\text{dH}$).

*Termostaatventiilide kontroll.

*Paisupaagi kontroll.

*Küttevee analüüs.”.

4. Teiseks pakkus kaupleja lisaseadmeid koos paigaldusega:

“Muda/magnetiidi separaator SpiroTrap MBC koos paigaldusega 182,00 eurot (käibemaksuta) ja

Õhuseparaator SpiroVent RV2 koos paigaldusega 178 eurot (käibemaksuta).”.

5. Vaidlus puudub selle üle, et küttesüsteemi on täitnud kaupleja. Kaupleja ise on viidanud kohaliku vee halvale kvaliteedile. Paigaldatud seadme paigaldusjuhise kohaselt on ette nähtud soovituslikud väärtused, mida jälgida. Kaupleja väide, et neid soovitusi ei pea järgima, on tõendamata. Paigaldusjuhises antud soovitude õigsust võib eeldada. Kaupleja väide, et paigaldusjuhise on vale, pidanuks olema kaupleja poolt tõendatud.
6. Esitatu põhjal ei ole kaupleja küttesüsteemi täitmisel vee väärtusi jälginud või vaatamata kasutatud vee omaduste mitesobivusele on kaupleja seda siiski kasutanud. Kaupleja väidetest selgub, et kaupleja kasutas süsteemi täitmisel kohalikku joogivett, mis oli saadaval.
7. Teadaoleval ei pea joogivesi sobima tehnoloogilistele väärtustele, mida seavad kütteseadmete tootjad. Teadaolevalt on teenusepakkujad, kelle teenus seisneb selles, et küttesüsteemi vesi puhastatakse ja viiakse nõutavate parameetritega vastavaks. Esitatu põhjal ei viinud kaupleja tarbija küttesüsteemi täitmiseks kasutatud vett kütteseadme tootja seatud parameetritega. Kaupleja viide, et vee väärtus võib olla kuni $1500\ \mu\text{S}/\text{cm}$ puudutab ilmselt joogivett. Antud juhul ei ole see kohalduv, tegemist on küttesüsteemi veega.
8. Kaupleja poolt esineb kohustise rikkumine (VÕS § 100). Kaupleja poolt tarbijale üle antud küttesüsteemi vesi ei ole kvaliteediga, mis sellele on seatud ja sellega on kaupleja rikkunud VÕS § 217¹ lg 2 p 2, mille kohaselt küttesüsteemi täitmiseks kasutatud vesi peaks sobima teatud eriliseks otstarbeks, milleks tarbija seda vajab ja mille ostja on teinud müüjale teatavaks hiljemalt lepingu sõlmimise ajal ning millega müüja on nõustunud. Kauplejale oli teada, et vett kasutatakse küttesüsteemis, kaupleja tegi seda ise ning samuti on kauplejale esitatu põhjal teada nõuded antud seadmega seotud küttesüsteemis kasutatavale veele.
9. Selline küttesüsteemi ehitamine ebakvaliteetne, tegemist on kaupleja poolt tehtud

ebakvaliteetse ehitustööga, mis tekitas tarbijale kahju. Kahju seisneb selles, et tarbija peab teostama ebakvaliteetse vee kasutamise tõttu hooldustööd, mis on märgitud kaupleja 9.6.2026 pakkumuses nr P-111022.

10. Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega, kui kasutatud oleks nõutud parameetritega vett, ei oleks hooldetööd vajalikud. Sellise kahju hüvitamine on VÕS § 217¹ lg 2 p 2 kaitse eesmärgile vastav.
11. Kaupleja on viidanud sellele, et tal ei olnud ebakvaliteetse vee kasutamist võimalik vältida. See väide ei ole õige. Eesti turul on teenusepakkujad, mis puhastavad vett ja muudavad küttesüsteemi vee nõuetele vastavaks vastavaid seadmeid kasutades ja küttesüsteemi vett nendega mõjutades. Kaupleja vastutust välistavaid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole.
12. Pakkumuses esitatud täiendavad seadmed on olemasoleva küttesüsteemi parendamine, et edaspidi vältida küttesüsteemi lisatava vee poolt küttesüsteemi vee kvaliteedi negatiivset mõjutamist ja küttesüsteemi vett puhastada. Selliseid seadmeid tarbija süsteemis algselt ei olnud ja ei ole tõendeid selle kohta, et need oleks pidanud süsteemil olema. Seega, kui tarbija soovib nende seadmete täiendavat paigaldamist, tuleb selle eest täiendavalt tasuda. Ilmselt on tõsi kaupleja väide, et nende seadmete paigaldamine ja kasutamine võib pikendada süsteemi eluiga, samas lisandub seadmeid, mis vajavad täiendavat hoolt ja tähelepanu ning tarvitavad energiat.
13. Tarbija on esitanud lepingu täitmise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 1). Kauplejal on kohustus enda minetuste tõttu tekkinud puudused kõrvaldada tasuta ja teha tasuta 6 hooldustööd, mis on viidatud kaupleja 9.6.2026 pakkumuses nr P-111022 ja mille hind käibemaksuta on 780 ja käibemaksuga 967,2 eurot.
14. Kui kaupleja käesolevat otsust mõistliku aja jooksul (15 päeva) ei täida ja vaidlus jätkub on tarbijal mõistlik kaaluda nõude esitamist kahju hüvitamise nõudena (VÕS § 101 lg 1 p 3 ja 115) ning ka isiku vastu, kes tarbijale antud kinnisasja müüs.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/