

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-03137-016
Otsuse kuupäev	13. juuli 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Marianne Metssoon, Enno Rebane
Tarbija	
Kaupleja	Viking Window AS, 10179359
Tarbija nõue	Toote parandamine
Asja läbivaatamise aeg	1. juuli 2021

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

28.09.2020 tellis Tarbija Viking Window AS-lt (edaspidi: Kaupleja) pakettakna, mille maksumuseks on 1057,04 eurot.

16.02.2021 teavitas Tarbija Kauplejat aknaklaasi purunemisest.

26.02.2021 vahetati Kaupleja poolt aknaklaas ära.

02.03.2021 Tarbija teavitas Kauplejat, et vahetatud klaas on taas purunenud.

03.03.2021 Kaupleja vastas, et tegemist on termopurunemisega, mis ei kuulu garantii alla. Kaupleja pakkus probleemi lahendamiseks välja kaks varianti:

1. Vahetatakse välja katkine klaaspakett samasuguse paketi vastu, kuid eeldusel, et voldikkardinad tuleks paigaldada klaasist eemale. Töö maksumuseks oleks kokku 105,12 eurot.

2. Vahetatakse välja mõlemad klaaspaketid karastatud klaasi vastu ning sellisel juhul võib voldikkardinad samamoodi tagasi paigaldada. Töö maksumuseks on 247,80 eurot.

Tarbija sellega nõus ei ole ning taotleb uut aknaklaasi Kaupleja kulul.

Kaupleja seisukoht:

16.02.2021 registreeriti Tarbija pöördumine seoses klaaspaketi purunemisega. Kaupleja ei nõustunud Tarbija väitega nagu oleks aken korduvalt purunenud. Purunenud on toote osa, s.o klaaspakett. Kaupleja lähtus eeldusest, et klaasi purunemise põhjust Tarbija poolt esitatud info alusel ei olnud võimalik üheselt tuvastada ja saatis teenindusspetsialistid klaasi vahetama. Objektile ei tuvastanud töö teostajad 26.02.2021 üheselt klaasi purunemise põhjust.

02.03.2021 pöördus Tarbija uuesti Kaupleja poole, et vahetatud klaas on taas purunenud.

Kaupleja väidetel esitatud fotol on näha aknale paigaldatud kardin ja klaasi purunemise „muster“, mis viitab termopurunemisele (looklev mõra). Kardina tarnija Sunoreki esindaja selgitas termopurunemise olemust ja nõustus, et purunemise pilt võib sellele viidata. Asjaolu, et Sunoreki esindaja ei nõustu väitega, et termopurunemise on põhjustanud kardina kasutus, ei välista Kaupleja hinnangul selle võimalikkust. Klaaspaketi termiline purunemine on vastavalt klaaspaketi tootja selgitustele klaasi füüsikaline omadus, mitte materjali ega toote mittevastavus

https://glassolutions.ee/sites/glassolutions.eu/files/201707/termilised_pinged_klaasis_1_failin_a.pdf). Termilise purunemise korral ei ole tegemist valesti toodetud aknaga. Termiline

purunemine esineb, kui on kokkulangevad keskkonnatingimused.

Kaupleja ei väida, et klaaspakett on purunenud aknaraamile paigaldatud kardina tõttu, kuid kardina akna ette tõmbamine võib tekitada olukorra, et klaas osaliselt (või tervikuna) kuumeneb ja võivad tekkida termilised pinged, mis võivad viia klaasi purunemiseni.

Kaupleja esindajate väidatel aken asub maja lõunapoolsel küljel ning selle ees on voldikkardin. Nende töötaja tööülesannete hulka ei kuulu kliendi teavitamine võimalikust termopurunemise ohust lõunapoolsetel akendel ning et selle vältimiseks oleks soovitatav paigaldada karastatud klaas.

Tarbija vastuväited:

Sellisest ohust või võimalikust vajadusest ei räägitud esmase tellimuse esitamisel ega ka peale esimese prao tekkimist ning klaasi garantiikorras vahetamist. Tarbijana ei saa nõustuda, et ta peaks olema teadlikum, millist klaasi valida. Voldikkardinate kasutamine akende ees ei ole kuidagi haruldane ega ebanormaalne ning on osa aknaavade tavapärasest katmisest. Tarbija ei ole nõus, et termopurunemine on tekkinud tema süül või akna valest kasutamisest. Teda ei hoiatatud termopurunemise ohust ega pakutud tavapärasele klaaspaketile alternatiivseid lahendusi. Sellest tulenevalt on Tarbija seisukohal, et Kaupleja ei ole täitnud omapoolset lepingulist kohustust tarnida ning paigaldada tavapärasele kasutusele vastupidav aken. Asjaolu, kas termopurunemine on garantiiga kaetud või mitte, ei ole antud hetkel oluline. Tarbija jääb oma nõude juurde.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulanud pooled, tutvunud toimikus olevate materjalide ja tõenditega, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Pooled on kokku leppinud pakettakna müügis ja selle paigaldamiseks, mis vastab nii tarbijalemüügilepingu tunnustele võlaõigusseaduses (VÕS) § 208 lg 4 tähenduses kui ka töövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 1 mõttes. Kaupleja on antud õigussuhet kvalifitseerinud müügilepinguna.

VÕS § 217 lg 1 kohaselt ostjale üleantav asi peab vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. VÕS § 217 lg 2 p 6 kohaselt tarbijalemüügi puhul ei ole asi seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi.

Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni VÕS § 218 lg-s 2 sätestatud tähtaja jooksul.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt võib ostja lepingutingimustele mittevastavuse korral nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist. Käesolevas asjas nõuab Tarbija klaaspaketi parandamist. Tarbija avalduse kohaselt toimus aknaklaasi purunemine, mis viitab asjaolule, et tegemist on lepingutingimustele mittevastava tootega.

Vaidlus puudub, et Kaupleja vahetas ühel korral aknaklaasi ära, kuid teisel korral keeldus klaaspaketi parandamisest põhjusel, et tegemist on lepingutingimustele vastava tootega. Kaupleja väidatel aknaklaasi purunemise põhjuseks saab olla termopurunemine, mille on põhjustanud voldikkardinate lähedus aknaklaasile.

Kaupleja väidatel tegi ta Tarbijale ettepaneku teha täiendav uurimine klaasi purunemise põhjuse väljaselgitamiseks, millest Tarbija keeldus. Antud väitele ei ole Tarbija vastuväiteid esitanud.

Komisjon leiab, et kui samal aknal on eelnevalt klaas välja vahetatud ja asendatud klaas samuti puruneb, siis ei ole tõenäoline, et tegemist on lepingutingimustele mittevastava klaasiga. Tarbija tellis nimelt tavaklaasiga paketi ja see talle ka müüdi. Pigem on aknaklaasi purunemine põhjustatud mingist muust põhjusest.

Kaupleja on oma seisukohta klaasi purunemise põhjusest, s.o termopurunemisest, põhjendanud.

Tarbija sellega ei nõustunud, kuid ei ole oma vastuväiteid tõendanud usaldusväärsete tõenditega.

Tarbija heidab Kauplejale ette, et viimane ei ole selgitanud ostu tegemisel võimalikust ohust, kui ta kasutab voldikkardinat ning karastatud klaasi eelistest.

Kaupleja vastuväidetel sellist kohustatud tal ei ole. Kaupleja vastuse kohaselt müügiesindajale, kes tellimuse vastu võttis, ei antud informatsiooni akna külge kinnitatavast kardinast, mille teadmisel oleks ta soovitanud Tarbijale karastatud klaasi kasutamist termopurunemise riskide maandamiseks.

Õige on, et seadusest ei tulene sellist selgitamise kohustust, kuid purunenud klaasi asendamisel samaväärse klaasiga oleks mõistlik Tarbija tähelepanu pöörata karastatud klaasi eelisele ja termopurunemise riskile.

Komisjoni istungil tehti pooltele ettepanek leida mõistlik kompromiss. Kaupleja jäi oma ettepaneku juurde, et parandab klaaspaketi hinnaga 110, 52 eurot. Tarbija sellega ei nõustunud. Tarbija on nõus maksma karastatud klaasi ja tavaklaasi hinnavahe. Sellega omakorda Kaupleja ei nõustu, kuivõrd karastatud klaasiga paketi hinnale lisanduvad täiendavad materjalid (liistud, tihendid, hermeetikud) ja tööd objektil.

Seega pooled kokkuleppele ei jõudnud.

Komisjon leiab, et kuivõrd puuduvad usaldusväärsed tõendid asjaolu kohta, et Kaupleja poolt müüdud ja paigaldatud pakettaken ei vastanud lepingutingimustele, siis ei ole võimalik antud nõuet rahuldada.

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

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/

Marianne Metssoon

/allkirjastatud digitaalselt/

Enno Rebane

/allkirjastatud digitaalselt/