

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI ESIMEHE OTSUS

Asja number	19-1/21-13649-012
Otsuse kuupäev	14. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Edith Sassian
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Plasto Aknad.Uksed, 11660863
Tarbija nõue	Lepingust taganemine, raha tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	6. dets 2021

Resolutsioon:

1. Lõpetada tarbija avalduse menetlus tarbijakaitseseaduse § 47 lg 1 p 4 ja lg 3 p 3 ning § 55 lg 2 alusel.
2. Tarbijal on õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tellis 22.12.2020 kauplejalt 2 akent ja ühe rõduukse koos paigaldusega tarbija korterisse. Tarbija ei jäänud kaupleja tootega ja töödega rahule ja pöördus komisjoni poole. 19.09.2021 otsusega menetluses nr 19-1/21-07935-020 rahuldab komisjon tarbija avalduse osaliselt. Kaupleja pidi asendada aknaplekid ja klaasiliistud vastavalt tarbijale lubatule. Muus osas jäeti tarbija avaldus rahuldamata.

Tarbija pöördus 26.10.2021 uuesti komisjoni poole:

„Esitasin Tarbiakaitse ametile kaebuse Plasto OÜ osas kus Plasto mõttis mulle aknad madalamaks ning täiesti valede siseprofiiliistudega klaaside ümber. Soovisin, et Plasto vahetaks aknad suurema mõõdu vastu välja, nii nagu ma mõõtmise ajal korduvalt korrutasin, et palun mõõda võimalikult suureks aknad, koos õigete siseliistudega. Kahjuks otsus tuli Plasto kasuks ning aknad jäid vahetamata: OTSUS 19-1/21-07935 (kogu emailide ja piltide info on Teil olemas). Saan aru, et komisjon materjali läbi ei töötnud ja praegu on tulemus järgmine! Plasto OÜ parandas ära nende endi poolt tuvastatud vead: 1- toa akna väline ülemine aknaplekk vahetada ja puidust jäetud klotsid eemaldada. 2- köögi aknapleki terav serv alla pöörata.

Lisaks parandas PLASTO OÜ ära minu kaebusega seoses klaasi ümber oleva profiiliistuga. Pildid manuses. Ja see mitte kuidagi ei saa olla aksepteeritav. Praeguseeni pole Plasto nendega seoses ühtegi kommentaari andnud.

Enne akende tellimist soovisin võimalust kasutada paigaldamisel kõike muid tänapäevaseid materjale peale makrofleksi, kuna ma ei soovinud näha vahumägesid. Kahjuks nemad teisi tooteid ei kasuta ning tuli leppida vahuga.

Olin üleliigse vahu eemaldanud ning mitmeid kordi öelnud, et ma ei soovi vahumägesid ja sellest tulenevalt palusin aknad mõõta võimalikult suureks. Laiusesse mõõtis kui kõrgusest võttis oma 5cm maha ja nende ainuke kommentaar sellele oli, et paigaldaja soovis kergemalt läbi saada.

Kui Plasto OÜ käis oma vigu parandamas, jätsid nad aknad alla laskmata, mida nad ütlesid, et on võimalik teha kuid seda nad ei teinud. Mida nad aga tegid, on see, et nad lasid akna alused uuesti vahtu täis, pilt manuses. Ma nagu ei saa aru, kellega ma räägin? Kui mitu korda pean

Plasto OÜ'le ütlema, et ma ei soovi vahumägesid, enne kui nad sellest aru saavad.

Mida edasi teha seoses nende akendega ja nende uute liistude kvaliteediga. Ma juba enam ei soovi, et Plasto OÜ aknad ära vahetaks minu soovitud mõõdudele vaid, et nad ostaks kogu kupatuse tagasi. MA OLEN OHUTULT VÄSINUD SELLEST KÕIGEST! Veidi veel ja see jant on kestnud tervelt aasta."

11.novembril 2021 esitas tarbija komisjonile järgneva sisuga avalduse:

„Lugesin läbi Plasto OÜ saadetud vastuse. Olen alates 9. veebruar 2021a. palunud kogu kupatus ära vahetada, kuid seda nad kategooriliselt keelduvad tänaseni tegemast ja pidin leppima liistude vahetamisega. Ma hoiatasin Plasto OÜ'd, et need liistude vahetuse vigastused võivad tekkida sest "koht parandust" ei saa teha nii, et asi oleks samaväärne sellega mis tuli tehasest. Ma töötan siseviimistluses pea 15 aastat ja ma tean omast kogemusest, et selline asi pole võimalik. Palun vahetage aknad ära nii, et need tulevad juba uutena tehasest välja, mitte ei oleks põlve otsas tehtud/parandatud kaunikesed. Vahu olin eemaldanud korteri sisemiselt poolt ja ma pean uuesti seda Plasto OÜ pärast tegema sest see vaht ei hoia sooja kinni. Olen algusest peale palunud vahtu kasutada ainult akende paigalduse fikseerimiseks ja palun Plasto OÜ'l see eemaldada mis on paigaldaja poolt omavoliliselt lastud sest paigaldaja ütles, et mitte keegi ei andnud korraldust see vahumägi sinna uuesti tagasi lasta. Kogu info on aasta jooksul saadud emailides, palun lugege neid algusest lõpuni.

Peale viimast käiku Plasto OÜ poolt kirjutasid nad mulle ja ütlesid, et ma oleks pidanud olema juures ja tööd

vastu võtma. Vastasin, et miks ma pean olema kõrval ja näpuga ette näitama kus viga tehakse. Tööline ju näev seda ise ka kui selle vea teeb aga teeb selle ikkagi. MIKS?

Palun PLASTO OÜ, makske raha tagasi ja viige need aknad kasvõi homme minema ja me ei räägi üksteisega enam mitte kunagi“.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja avaldusega ei nõustunud.

Kaupleja vastuse kohaselt:

"Oleme tutvunud pr. Moonika Ojala poolt esitatud pretensiooniga. Vaidlus kahjuks jätkub. Vastavalt Tarbijavaidluse komisjoni otsusele 19-1/21-07935 OÜ Plasto Aknad.Uksed teostas 13.10.221 kõik vajalikud lisa tööd (pildid ja teostatud tööde nimekirja saatsime 19.10.2021):

1. Rõdukomplekti aknal välja vahetatud veepolek ning serv keeratud alla,
2. Vahetatud kõik klaasiliistud (vana varianti vastu, mis 2 aastat juba ei kasuta),
3. Elutoa aknal välja vahetatud ülemine aknapolek ning paigaldatud uued nurgapolekid,
4. Kõik tooted üle reguleeritud ning kontrollitud,
5. Lisatud montaaživahtu akende ja veepoleki alla kuna klient ise eemaldas vahtu nii, et on rikutud soojusisolatsioon,
6. Kliendi soovil paigaldatud fikseerimisnupud/transpordiklotsid.

Kliendile sai kohe alguses öeldud, et aknaid ja rõduust me ei puutu ja allapoole ei lase. Plasto Aknad.Uksed OÜ tegi kõik, et maksimaalselt rahuldada kliendi soove. Klaasiliistud olid algusest peale korralikud, kuid klient soovis vahetada neid vana kujuga vastu. Me tulime kliendile vastu ja spetsiaalselt tellisime neid tarnijalt. Objektile vahetada klaasiliistud on väga raske ja kahjuks mõned klaasiliistud natuke vigastatud. Uued klaasiliistud on tellitud ja olime nõus neid vahetama. Kahjuks kompromissi Kliendiga ikka ei leidnud, ta nõuab tagastada raha. Plasto sellega ei ole nõus ja arvab, et kliendi nõudmine ei ole aru saadav ja alusetu. OÜ Plasto Aknad.Uksed akende paigaldus täiesti vastab nõudmistele, mõõdud on õiged. Pakkumine jääb sama: vastavalt lepingu üldtingimustele punkt 8.10. vahetame garantii korras mõned klaasiliistud. Plasto üldse ei oleks pidanud vahetama esialgsed korralikud klaasiliistud. See oli kliendi soov. Algusest ei olnud mingi probleemi, olid korralikud aknad, õiged mõõdud,

kvaliteetne paigaldus. Üldse ei olnud põhjust nõuda midagi vahetada või raha tagastada. Mitu korda juba käisid meistrid Rakverest ja Tallinnast, tehtud lisatööd ja lisakulud. Arvame, et see on täiesti kliendi kapriis. Tahaks kiiremas korras vahetada mõned klaasiliistud ja lõpetada kirjavahetust."

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjalidega, leiab, et avalduse menetlus tuleb lõpetada TKS (tarbijakaitseseadus) § 47 lg 1 p 4 ja lg 3 p 3 ning § 55 lg 2 alusel.

TKS 5. peatüki 1. jaos sätestatust järelduvalt tuleb lepingurikkumisest tulenev kaebus esitada esmalt kauplejale ning alles siis, kui kaupleja ei vasta või keeldub tarbija nõuet rahuldamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendusega, võib tarbija esitada avalduse vaidluse lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonile või maakoh tule (TKS § 24 lg-d 1 ja 9).

Esitatud tõenditest nähtub, et poolte vahel on leping sõlmitud.

Tarbija esimene avaldus rahuldati 19.09.2021 komisjoni otsusega menetluses nr 19-1/21-07935-020 osaliselt. Kaupleja pidi asendada aknaplekid ja klaasiliistud vastavalt tarbijale lubatule. Muus osas jäeti tarbija avaldus rahuldamata. 19.09.2021 otsuse põhjenduste kohaselt:

Tarbija ja kaupleja vahel ei olnud vaidlust selles, kas müüdnud akende mõõdnud vastasid lepingus kokku lepitule. Pooled vaidlesid selle üle, kas akende mõõdnud olid sobivad tarbija korteri avadesse. Pooled ei ole kokku leppinud, et aknad tuli valmistada sellise mõõtudega, nagu olid 2018 tellitud aknad. Enne lepingu sõlmimist on aknad uuesti mõõdetud vastavuses paigaldusavade suurusega. Seega tuleb akende avadesse sobivuse hindamisel lähtuda sellest, kas aknad on valmistatud avadesse sobivatena või mitte st, kas aknad olid sobilikud paigaldamiseks tarbija korterisse. Tarbija ei ole tõendanud, et müüdnud ja paigaldatud aknad ei sobinud tema korteri aknaavadesse. Akende avadesse sobivust oleks võimalik hinnata tuginedes vastava ala asjatundja (eksperdi või muu pädeva spetsialisti) arvamusele. Sellist arvamust komisjonile esitatud ei ole. Seega on tõendamata, et tarbijale müüdnud aknad ei vastanud lepingutingimustele. Klaasiliistude ja aknaplekkide osas kuulub avaldus rahuldamisele.

Käesolevas vaidluses tõstatab avaldaja uuesti vaidluse, mis jäi eelmises menetluses komisjoni poolt rahuldamata (akende asendamise nõude osas), uusi asjaolusid ja tõendeid ei ole tarbija esitanud. Kui avaldaja ei jäänud komisjoni otsusega rahule, siis oleks ta pidanud pöörduma vaidlusega kohtusse. Tulenevalt TKS § 47 lg 1 p 3 ei saa komisjon uuesti sama vaidlust komisjonis läbi vaadata.

Käesoleva menetluse lõpus soovis tarbija sisuliselt lepingust taganeda, tarbija arvates rikkus kaupleja lepingut. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, et akende paigaldus ei vasta nõudmistele ning mõõdnud on valed (samad tarbija väited mis olid eelmises vaidluses). Samuti ei ole tõendatud, et kaupleja poolt 21.09.2021 komisjoni otsuste tätmiseks tehtud parandused ei ole kvaliteetsed ega ei vasta poolte vahel sõlmitud lepingu tingimustele. Komisjoni hinnangul neid tõendeid, mille põhjal saaks tuvastada vaidluse lahendamiseks tähtsust omavaid asjaolusid, ei ole esitatud (nt spetsialisti arvamus vms).

Eeltoodu alusel on komisjon seisukohal, et käesolevas asjas on olnud osaliselt sama vaidlus samal alusel samade poolte vahel ning muus osas on vajalik oluliste asjaolude tõendamine ja tõendite põhjalik uurimine, sh eelduslikult ka tunnistajate (s.h spetsialisti) ärakuulamine, mistõttu on vaidlust otstarbekam lahendada maakoh tus ning menetlus tuleb vastavas osas § 47

lg 1 p 4 ja lg 3 p 3 ning § 55 lg 2 alusel lõpetada.

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

Edith Sassian

/allkirjastatud digitaalselt/